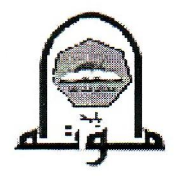




جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية

إعداد الطالبة
روضه سليمان أحمد الحميدات

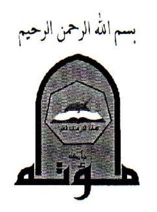
إشراف
الدكتور ساري سواقد

رسالة مقدمة إلـــى عمادة الدراسات العليـــــــــــا
استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
في القياس والتقويم قسم الإرشاد والتربية الخاصة

جامعة مؤتة، 2007

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تعبر بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم



MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة روضة سليمان الحميدات الموسومة بـــ:

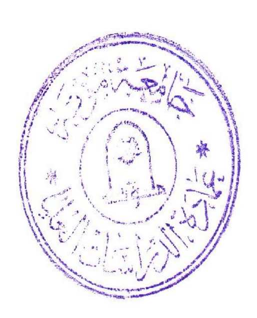
بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في القياس والتقويم.

القسم: الإرشاد والتربية الخاصة.

	التوقيع	التاريخ	
د. ساري سليم سواقد		2007/5/17	مشرفاً ورئيسا
د. رافع عقيل الزغول		2007/5/17	عضواً
د. فؤاد طه طلافحة		2007/5/17	عضواً
د. نائل محمود البكور		2007/5/17	عضواً

عميد الدراسات العليا
أ.د. حسام الدين المبيضين



MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي: 61710
تلفون: 03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية



الإهداء

الى والديّ وأخوتي رياض ومحمود وحمزة ودينا ،والى التي أخلصتُ لها وأخلصتْ لي الصداقة منار أبو قاعود، لهم جميعاً خالص حبّي.

روضه حميدات



الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله أن وفقني لإنجاز هذا العمل الذي أسأله أن يكون خالصا لوجهه،فبعد هذا الـ جهد المتواضع أتقدم بالشكر من أستاذي الفاضل الدكتور ساري سواقللذي علمني ألاّ أقف عند حدود معرفتي ، فقد دفعني دائما بكلمة "تستطيعين"، وهو الذي لا يرضى إلاّ بالأفضل، له مني كل التقدير.

كما أتقدم بالشكر الى لجنة المناقشة ممثلة بالدكتور نائل البكور والدكتور ر افع الزغول والدكتور فؤاد طلافحة لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وما سيترتب عليه من جهد سيبذلونه سعيا لاثرائها ورفع سويتها ، وكل الشكر والامتنان لكل من أضاف للعلم شيئا بتأليف كتاب أو إنجاز بحث وجدته حين حاجتي إليه.

كما أشكر جامعة الحسين بن طلال وأخص با لذكر الدكتور كريم قاسم والدكتورة خولة القرّالة وموظفي الجامعة الذين أبدوا تعاونا منقطع النظير أثناء تنفيذ الدراسة.

ولا بد من الاعتراف بالجميل لزوجة أخي شيرين التي مدّت لي يد العون أثناء الترجمة،لأخوتي الذين دعموني دائما وتحملوا عني الكثير من المتاعب ، ولجميع الأصدقاء والصديقات كل الشكر والعرفان على ما قدّموه لي من مساعدة.

روضه حميدات



فهرس المحتويات

المحتوى **الصفحة**



قائمة الجداول



قائمة الأشكال



قائمة الملاحق



الملخص

بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية

روضه سليمان الحميدات
جامعة مؤتة، 2007

هدفت هذه الدراسة الى بناء وتقنين مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية،تكون المقياس من (32) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي : مهارات الاستماع، مهارات التحدث و القدرة على فهم الآخرين ، و القدرة على إدارة العواطف، تم التأكد من صدق المضمون بأخذ آراء مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، وبعد ذلك تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية ، أظهرت نتائج التطبيق مؤشرات صدق وثبات جيدة للمقياس حيث تم إيجاد معامل الصدق التلازمي بتطبيق مقياسين محكيين بلغ معامل ارتباطهما مع المقياس (68. ، 71.)، أما الثبات فقد تم تقديره بطريقتين هما الثبات بمفهوم الاستقرار وبلغت قيمته (78.)، والثبات بمفهوم الاتساق الداخلي وبلغت قيمته (72.)، وبتوفر هذه المؤشرات للمقياس أمكن تطبيقه على عينة الدراسة والمتكونة من (2000) طالباً وطالبة من كافة التخصصات في الجامعات الأردنية للعام الدراسي 2007/2006 .

أظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس وفي الدرجة على مجالي مهارات الاستماع والقدرة على إدارة العواطف بينما تبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية($\alpha \leq .05$) لنوع الكلية أو للتفاعل بين النوع الاجتماعي ونوع الكلية في الدرجة الكلية على المقياس أو في أيّ من الدرجات على مجالات المقياس.

وعليه فقد تحددت المجموعات المعيارية للتقنين بمجموعتي الذكور والإناث حيث تم حساب العلامة التائية والرتبة المئينية المقابلة لعلامات كل مجموعة على المقياس ككل وعلى المجالات التي كان هناك أثر للنوع الاجتماعي فيها ، كما تم بناء صفحات نفسية لتفسير أداء مجموعات التقنين على المقياس ومجالاته.



Abstract

Constructing and standerdizing a communication skills scale of the Jordanian university students.

Rawdah Alhmaidat

Mu'tah university,2007

This study aimed at construct and standardization a communication skills scale of the Jordanian university students. The scale consists of (32) items measuring four communication skills: listening, speaking, understanding others and emotional management. Content validity has been assured by a group of expert referees, then, the scale has been applicated on a pilot sample, results showed good indicators for validity and reliability, whereas ; the criterion-Related-Validity has been found by applying two criterion scales, their correlation coefficient with the communication skills scale were (.68 & .71), while reliability has been estimated by two methods: stability method which value was (.78), and the internal consistency method which was (.72),by satisfying such indicators; the scale become available to be applied on the study sample which consists of (2000) students from a variety of specializations in Jordanian universities for the year 2006/2007.

Results of the 2-way ANOVA showed a statistical significance impact ($\alpha \leq .05$) refers to gender in the total degree on the scale, and in the degree of the fields: listening skills and emotional management, while results showed that there was no statistical significance impact ($\alpha \leq .05$) due to the specialization or to the interaction between the gender and the college type in the total degree or any of the fields.

Normative groups have been determined by males and females, where T-scores and percentile ranks corresponding to the raw scores for each group on the total and on the fields which have impact refers to gender. In addition, psychological profiles have been constructed to explain performance of groups.



الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

يقوم البشر يوميا بكم هائل من عمليات الاتصال فيتبادلون الأخبار و الأفكار والمشاعر ووجهات النظر ، يتحاورون و يتساءلون فيما بينهم ، يلقي بعضهم الأوامر ويتلقى البعض الآخر هذه الأوامر إن قدرة الفرد على القيام بهذه العمليات بنجاح يسمى مهارة الاتصال.

وهناك تعريفات عديدة للاتصال فقد عرفه جوهر (1979) بأنه عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يصلا الى حالة من المشاركة التامة أو الجزئية في فكرة أو اتجاه أو احساس أو لعمل معين ويعرفه أبو أصبع وأبو عرجة (1996) بأنه عملية يقوم بها شخص معين في موقف ما بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر للآخرين لتحقيق هدف ما باستخدام اللغة أو التعابير بأشكالها المختلفة بغض النظر عن الوسيلة التي يتم انتقال الرسالة بها وما قد يعترضها من تشويش أثناء انتقالها.

أما تشارلز كوني المشار إليه في الجميلي (1996) فيرى أن الاتصال هو ذلك الميكانزم الذي من خلاله تتولد العلاقات الإنسانية ، وتنمو وتتطور الرموز المستخدمة في الاتصال ويتم نشرها عبر المكان واستمرارها عبر الزمان . ويعرفه الطنوبي (2001) على أنه ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر لأي منهما أو لكليهما ، ويتم ذلك من خلال نقل معلومات أو حقائق أو آراء بينهما بصورة شخصية أو غير شخصية وفي اتجاهات متضادة بما يحقق تفاهماً متبادلاً بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية .

ويشير سودان وكومار (Sudan & kumar,2003) الى أن الاتصال هو الإعلام والإخبار ونشر المعلومات ،إن هذا التعريف يصور الاتصال على أنه عملية إرسال فقط. وعرفه الحموي (2004) بأنه معالجة ديناميكية تربط بين طرفين : مرسل ومستقبل، وتتفق بعض المصادر ذات العلاقة (أبو عرقوب، 1993؛عليان



والطوباسي، 2005)على أن مكونات عملية الاتصال هي : المرسل والمستقبل والرسالة والتغذية الراجعة.

يتضح مما سبق أن الاتصال عملية تفاعل تعتمد على المشاركة بين طرفين : أحدهما يسمى المرسل والآخر يسمى المستقبل ،ويتبادل الطرفان الأدوار في كون أحدهما مرسلا والآخر مستقبلا تارة يكون الأول مرسلا والآخر مستقبلا ، وتارة أخرى يصبح الأول مستقبلا والآخر مرسلا ، وإلا فكيف تكون عملية تبادل الأفكار والمشاعر والاتجاهات والآراء.

ولكي يؤدي الاتصال غرضه ، لا بد لأطراف عملية الاتصال من امتلاك مهارات الاتصال الفعال ، وهي: مهارة الاستماع ومهارة التحدث ومهارة السؤال ومهارة القراءة ومهارة الكتابة ومهارة الإقناع.

وعلى الرغم من أهمية عملية الاتصال المتمثلة –كما أسلفنا - في تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات والخبرات والمشاعر والآراء ، إلا أننا نجد كثير من طلبة الجامعات يفتقرون الى مهارات الاتصال الفعال ، الأمر الذي يحول دون تحقيق أهداف عملية الاتصال ويسبب الكثير من المشكلات ، فكثيرا ما تنتهي اللقاءات والحوارات بالمشاحنات وبالمشادات الكلامية وربما العراك.

وربما يعود ذلك كما يذكر (هلال، 2004) الى أنّ المتحاورين لا يدركون بأن الصراعات والتوترات تنشأ بين الأفكار وليس بين الأشخاص ، وعليهم أن ينظروا الى بعضهم البعض على أنهم زملاء وليسوا متضادين ، على أن لا يفهم من ذلك أن الزمالة تعني الموافقة على كل الأفكار المطروحة ،بل على العكس ، تكون الفائدة المرجوة من المحادثات أكبر ما يمكن عندما يكون هنالك اختلافات وتعدد في وجهات النظر.

وللعلاقات بين الطلبة داخل الحرم الجامعي أثر كبير على أدائهم الأكاديمي فأغلب هذه العلاقات تكون علاقات دراسية يتبادل فيها الطلبة الأفكار والخبرات المتنوعة،ومن جانب آخر فان نجاح الطالب في علاقاته وفي تواصله مع الآخرين سيكون له أثره الإيجابي على نفسية الطالب وبالتالي على أدائه الأكاديمي . من هنا يتضح أن التواصل والعلاقات بين الطلبة يسهم في عملية التعليم الجامعي ، وليكون



هذا الاسهام فعالا فلا بد وأن تكون العلاقات علاقات طيبة وقوية ، تتسم بالودية والاحترام المتبادل بين جميع الأطراف ، وهذا المستوى الرفيع من العلاقات سينعكس على الطالب في الجامعةوفي المجتمع ، فهو في النهاية سيخرج الى هذا المجتمع حاملا معه ما اكتسبه من أفكار واتجاهات وخبرات.

وتعاني الجامعات الأردنية من المشاحنات والمشادات الكلامية والخلافات التي تنشأ بين الطلبة بسبب اختلافهم في وجهات النظر والآراء وطريقة تعبيرهم عنها، والافتقار لمهارات الاتصال ربما سيزيد من هذه الخلافات مما يعيق تفاعل الطلبة ونموهم الاجتماعي بشكل سليم. وبما أن جامعاتنا تفتقر الى البرامج الإرشادية في مجال مهارات الاتصال، فان ذلك يتطلب بناء مقياس لقياس درجة امتلاك الطلبة لمهارات الاتصال، وبالتالي ربما الخروج بتوصيات من شأنها الحث على القيام بمثل هذه البرامج، وهذا ما تحاول هذه الدراسة القيام به.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تتمثل مشكلة هذه الدراسة ببناء مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية، واشتقاق معايير أدائهم معبرا عنها بالعلامات المعيارية التائية والرتب المئينية، وبالتحديد فان هذه الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

1) ما مقدار الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات الاتصال؟

2) هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) للنوع الاجتماعي والتخصص والتفاعل بينهما في درجة امتلاك طلبة الجامعات الأردنية لمهارات الاتصال؟

3) ما هي معايير أداء طلبة الجامعات الأردنية على مقياس مهارات الاتصال ، معبراً عنها بالرتب المئينية والعلامات المعيارية التائية ، وذلك لمجموعات التقنين التي تحددها الإجابة عن السؤال الثاني؟

3.1 أهمية الدراسة

يشكو البعض من الخلافات التي تنشأ بين الطلبة أو بين الطلبة والمدرسين في الجامعات، والتي قد يكون سببها افتقار الطلبة لمهارات الاتصال؛ من هنا أتت الحاجة



لتوفير مقياس يرصد مهارات الاتصال المختلفة لدى الطلبة وبالتالي ربما الخروج بتوصيات تحث على القيام ببرامج تدريبية بهدف تنمية تلك المهارات لدى الطلبة ، في الوقت الذي تخلو فيه البيئة الأردنية من مقياس يقيس مثل تلك المهارات.

4.1 التعريفات الإجرائية:

أ- مهارة الاتصال: قدرة الفرد على ارسال الرسائل واستقبالها بنجاح، وتقديم التغذية الراجعة المناسبة، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على المقياس المعد لذلك.

ب- مهارات الاستماع:القدرة على الإصغاء للآخر وعدم مقاطعته والتواصل معه بحركات العينين وبالإيماءات المناسبة وإعطاء التعليقات المناسبة، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مجال مهارات الاستماع كاختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

ج- مهارات التحدث: قدرة الفرد على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الاتصال اللفظي، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مجال مهارات التحدث كاختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

د- القدرة على فهم الآخرين: قدرة الفرد على معرفة محتوى الرسائل الموجهة إليه، ومعرفة ما يقصده المرسل عند التواصل معه لفظيا أو باستخدام الإيماءات، وتقاس بالدرجة التي يأخذها الفرد على مجال القدرة على فهم الآخرين كاختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

ه- القدرة على إدارة العواطف: القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والتحكم بهذه المشاعر في المواقف المختلفة، والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين، وتقاس بالدرجة التي يأخذها الفرد على مجال القدرة على إدارة العواطف كاختبار فرعي من مقياس مهارات الاتصال.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الأدب النظري المتعلق بموضوع الاتصال وعناصره ومستوياته وأساليبه ومهاراته ومعوقاته ، و الدراسات السابقة التي تناولت مهارات الاتصال وعلاقاتها ببعض المتغيرات ومقاييس مهارات الاتصال ، وطرق التحري عن خصائصها السيكومترية.

1.2 الإطار النظري

1.1.2 عناصر عملية الاتصال

تتطلب عملية الاتصال كغيرها من العمليات اليومية تواجد عناصر معينة لا يمكن أن تتم بدونها ويتفق جميع المختصين على أربعة عناصر هي : المرسل والرسالة والوسيلة أو قناة الاتصال والمستقبل ، ويضيف البعض (عليان والطوباسي، 2005)عنصرين آخرين هما :التغذية الراجعة والتشويش ، وفيما يلي توضيح لهذه العناصر:

المرسل: هو مصدر المعلومات ومنشئ الرسالة ، وهو يسعى لإيصال رسالته الى المستقبل بنجاح والمرسل يمكن أن يكون معلما يريد إيصال رسالته الى التلاميذ ، أو تلميذا يريد الإرسال الى المعلم ، أو طبيبا يرسل الى المريض أو مديرا يرسل للموظفين أو مؤلفا يرسل للجمهور ، أو أي شخص يريد إيصال معلومات أو أفكار أو مشاعر أو آراء لطرف آخر . ولا يمكن اعتبار الآلات كالحاسب مرسلا بل هي مجرد وسائل لنقل المعلومات ، ويعد الانسان هو المصدر الرئيس لجميع الرسائل والقوة الفاعلة في توظيفها في عمليات التعلم والتعليم . والمرسل الجيد ليس من يمتلك قدرا كافيا من المعلومات فحسب ، بل هو القادر على إيصال هذه المعلومات معتمدا في ذلك على لغته الجيدة ، وأدائه وأسلوبه الناجح ومنطقه القوي (عليان والطوباسي، 2005). ويرى هيثرنجتون (Heatherington & Park,1979) أنه على المرسل أن يمتلك مهارات معينة ليكون اتصاله بالآخرين



ناجحاً، وأهم هذه المهارات أن تكون لديه القدرة على جذب انتباه المستمعين ، وأن يكون ملمّاً بخصائص المستمعين الشخصية ، فعلى المرسل أن يكيّف رسالته بحسب شخصية المستمع ومستوى ثقافته.

الرسالة: ويشبهها أبو عرقوب (1993) بقلب عملية الاتصال : فهي المحور الأساسي الذي تقوم عليه عملية الاتصال ، وتتخذ أشكالا عديدة ، فقد تكون كلمات مكتوبة أو محكية أو تعبير جسدي كالابتسام والعبوس ، وقد تكون واضحة وقد تكون غامضة.

المستقبل : وهو الطرف الآخر الذي يستقبل الرسالة ويستجيب لها إذا كانت تلائمه ويقوم بتقديم التغذية الراجعة ، وتجدر الإشارة هنا الى أن عملية الاتصال عملية تبادلية؛ فالمرسل لا يظل مرسلا طوال الوقت ، فعندما يصمت ويتحدث الآخر يصبح الأول مستقبلا (سيلي وماكجنيت وجلعوط، 2000)، والمستقبل كما يرى روبن(1991) عندما يصله محتوى الرسالة من معلومات وبيانات يقوم باختيار المعلومات والبيانات التي يهتم بها ويتجاهل الأخرى ثم يفسر هذه البيانات تفسيرا معينا، وهذا التفسير سيحدد طبيعة الاستجابة للبيانات . فإذا فسر البيانات بطريقة إيجابية ستكون استجابته لها با لمثل والعكس صحيح ، وأما البيانات التي كانت ذات أثر قوي نسبيا بالنسبة للمستقبل ، فانه يحتفظ بها في ذاكرته لاستخدامها في مواقف أخرى.

وسيلة الاتصال (قناة الاتصال): وهي الطريقة أو القناة التي تنتقل بها الرسالة من المرسل الى المستقبل ، كالحديث الشخصي والمكالمات الهاتفية والمذكرات والتقارير والوسائل الإلكترونية .(الحموي، 2004). وقد قسم عليان والطوباسي (2005) وسائل الاتصال الى أربعة أقسام هي:

1- الوسائل المكتوبة كالكتب والصحف والمجلات والوثائق الإدارية .
2- الوسائل الشفوية المباشرة كالحديث الشفوي بين طرفي الاتصال .
3- الوسائل المسموعة والمرئية : المذياع ، الهاتف، التلفاز.
4- الوسائل الإلكترونية الحديثة: كالبريد الإلكتروني، (E_ Mail) عبر شبكة الإنترنت.



التغذية الراجعة (Feed back): ويطلق عليها أحيانا "رجع الصدى" ، وهي تعبر عن مدى الاستجابة بقبول الرسالة أو رفضها ، وهذه الاستجابة نابعة من مـــدى فهـــم الرسالة كما تتضمن التغذية الراجعة الاستفسارات والاقتراحات التي يقدمها متلقي الرسالة، والتغذية الراجعة تتعدد أشكالها ، فقد تكون ابتسامة أو عبوس أو كلمات دالّة على القبول أو الرفض، أو أية إيماءات يستخدمها الفرد يعبر بها عن استجابته (أبو عرقوب، 1993). وقد تكون التغذية الراجعة لفظية أو غير لفظيـــة، وهـــذه الأخيرة لا يمكن أن يتفاعل معها طرفا الاتصال إلا إذا كان الاتصال مباشر وجها لوجه ، لأنه لا يمكن ملاحظته إلا بالعين (سيلي وآخرون، 2000).

التشويش (Noise) : ويشمل كل ما يعيق وصول الرسالة بشكل جيد وفعّال الـــى المستقبل وإدراكها ، ومصادر التشويش متعددة ، فقد يكون مصدرها المرسل كأن تكون رسالته غير واضحة ، أو من وسيلة الاتصال أو من المستقبل كأن يكـــون منشغل الفكر، وقد تأتي من المحيط الخارجي، والتشويش نوعان هما:

أ- التشويش الميكانيكي(ضجيج الآلة) : التداخلات الفنية التي تطرأ على عملية الاتصال كمرور سيارة أو حدوث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون

ب- التشويش الكلامي أو اللفظي (ضجيج الكلام) : وينتج عن عدم وضوح قصد المرسل عند إرسال الرسالة أو عن استعمال مفردات غير مألوفة أو تقديم مواضيع لا تتوافق مع المستوى الثقافي للجمهور المستهدف، وهذا بدوره يؤدي الى الفهم الخاطئ للمعاني، والذي سببه التفاوت الثقافي بين المرسل والمستقبل.(عليان والطوباسي، 2005). وفي الحقيقة ان أسباب عدم فهم الرسالة تتعدّى التفاوت الثقافي بين طرفي الاتصال؛ فتجد شخصين بنفس المستوى الثقافي لا يفهم أحدهما الآخر لأسباب قد تكون متعلقة بشخصية كل منهما، كالعناد والتسامح، والانفتاح على الآخرين والانغلاق على الذات، كما يعد سياق الرسالة غير المناسب من أهم أسباب عدم فهمها.



2.1.2 مستويات الاتصال:

تصنف مستويات الاتصال وفقا لعدد من المعايير، منها:

أولا :مستويات الاتصال (حسب عدد الأطراف في عملية الاتصال):

الاتصال الداخلي: ويعرفه السرحان(2000) بأنه العملية التي تتم بين الفرد وذاته ، وهي شكل من أشكال الحديث مع النفس، ويشير أبو عرقوب(1993) الى أن هذا الاتصال يتم داخل الانسان ، وطرفاه هما:الحواس والدماغ، فترسل الحواس الرسائل عبر الجهاز العصبي (وسيلة اتصال) الى الدماغ الذي يحلل هذه الرسائل، ثم يستجيب لها بالشعور والتفكير أو غيرها من الاستجابات العقلية أو الحركية، وما القرارات التي نتخذها الاّ استجابات لما يصل الدماغ من رسائل عن طريق الحواس .

الاتصال الشخصي: يتم بين نظامين ذاتيّين أو أكثر ، ويحدث يوميا كالمقابلات واللقاءات الشخصية. ويتميز بعدد من المزايا كما أوردها عليان والطوباسي(2005) وهي:

أ- حدوث ردة فعل مباشرة في الموقف.

ب- إتاحة فرصة التأكد من فهم الرسالة.

ج- التعرف على المشوشات التي تعيق عمليه الاتصال ، وبالتالي إمكانية السيطرة عليها .

وتضيف البكري (2002) الخصائص التالية:

د- الإطار المرجعي: غالبا ما يكون طرفا الاتصال الشخصي لهما نفس القيم والاتجاهات، أي أنه يمكن اعتبار كل منهما شخص مرجعي بالنسبة للآخر.

ه- انخفاض التكلفة: حيث يمكن توجيه الرسالة مباشرة دون الحاجة لوسائل تخاطب مكلفة.

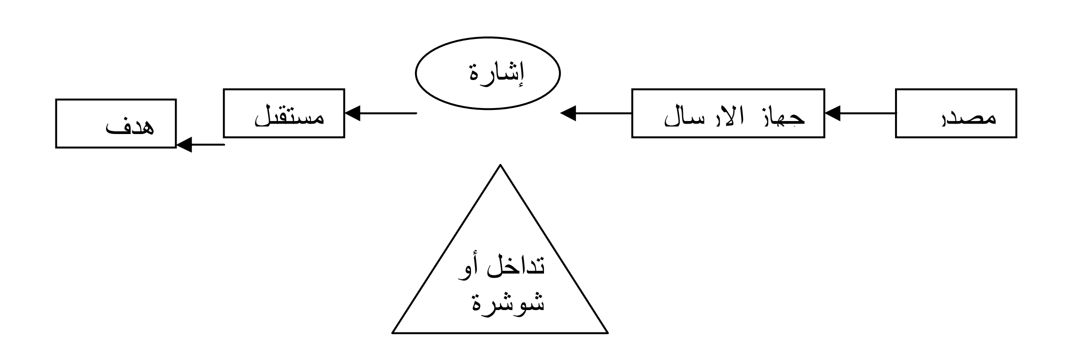
و- تحقيق الألفة وتخفيف حدة العزلة من خلال تحقيق التعارف واقامة علاقات مع الآخرين.

ولكي يؤدي الاتصال الشخصي غرضه من إقناع أو تأثير ونحوه يرى أبو أصبع (1999) أنه يجب على المرسل أن يفهم وسيلته الاتصالية، وأن يتقن اللغة



التي يتحدث بها الطرف الآخر ، وأن نجاح الاتصال الشخصي يتوقف على مهارات المرسل واتجاهاته نحو نفسه ونحو رسالته ونحو الجمهور.

وقد قدم شانون وويفر عام (1949) نموذجا يوضح فيه الاتصال الشخصـــي، كما في الشكل التالي:



شكل (1)
نموذج الاتصال الشخصي
مقتبس من كتاب نظريات الاتصال / الطنوبي، ط2001,1، ص89

وهنا يمكن اعتبار المصدر (مصدر المعلومات) هو المرسل، ويقوم الجهاز الصوتي بتشكيل الرسالة والإشارات المنقولة هي الموجات الصوتية ، الهواء قنـــاة اتصال مع وجود التشويش وأما الجهاز الشخص متلقي الرسالة فهـــو الا مســـتقبل، والهدف هو ما يريده المرسل من رسالته بعد وصولها للمستقبل.

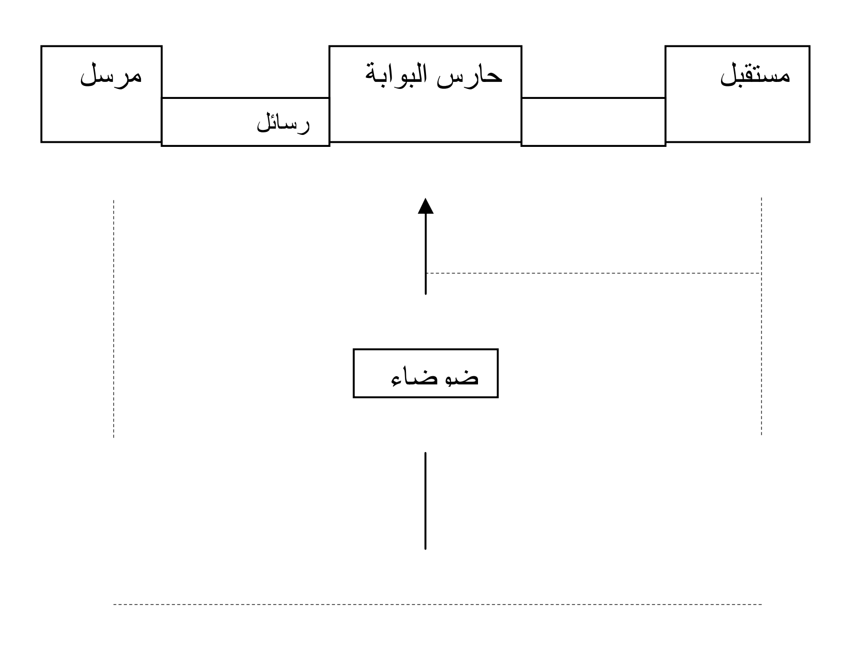
الاتصال الجمـــاهيري : وقد عرفه الطنوبي (1995) على أنه بث رسائل واقعيـــة أو خيالية على أعداد كبيرة من الناس يختلفون فيما بينهم فـــي النـــواحي الاقتصـــادية والثقافية والاجتماعية والسياسية ، والمقصود بالرسائل الواقعية هو كل ما يبث مـــن أخبار ومعلومات، وأما الرسائل الخيالية فتتمثل في القصص والمسلسلات والأغاني والتي قد تجسد الواقع لكنها ليست ما حدث تماما ، وليس الأشخاص فيهـــا هـــم ذات الأشخاص الذين حدثت معهم الوقائع . وقد حدد بيتـــر (Peter;1987) الخاصـــيتين التاليتين اللتين تميزان الاتصال الجماهيري عن غيره من مستويات الاتصال:



حارس البوابة: وهو أي شخص أو مجموعة منظمة بشكل رسمي ومتصلة مباشرة بعملية نقل المعلومات من فرد لاخر عبر وسيلة اتصال معينة ، أي أن لدى حارس البوابة القدرة على تحديد المعلومات التي نستقبلها من وسائل الاتصال الجماهيري، بالإضافة الى إعادة ترتيب أو إعادة تفسير المعلومات.

التغذية الراجعة المؤجلة : لا يستطيع من يلقي خطابا سياسيا أو من يؤلف كتابا لجمهور من الملايين أن يتواصل مع هذا الجمهور مباشرة ، فهو يلقيه عبر وسائل الاتصال غير المباشرة عادة ،ولكنه سيحصل على التغذية الراجعة بشكل مؤجل ، كأن يكتب أحد الأشخاص مقالا في صحيفة ما معلقا على ذلك الخطاب أو ذلك الكتاب، أو أن تقوم الجماهير بالمسيرات المؤيدة أو الرافضة.

وبناءً على التعريف والخصائص يمكن وضع النموذج التالي للاتصال الجماهيري:



شكل(2)
نموذج الاتصال الجماهيري
مقتبس من كتاب: بيتر ، 1987، ص37



ثانيا: مستويات الاتصال (حسب خط سيرها):

اتصال هابط (من أعلى الى أسفل): متمثل في القرارات والأوامر الصادرة من القادة والمدراء أو من ذوي السلطة الأعلى الى الأتباع (الطنوبي، 1995) والتغذية الراجعة في هذا النوع من الاتصال عبارة عن التنفيذ وإبداء الترحيب أو التذمر والعصيان، وتكمن أهمية هذا النوع من الاتصال في أنه يوضح أهداف المؤسسة ، فهو الإجراء المستخدم لنقل المعلومات الخاصة بالمؤسسة من المدير الى الموظفين.

اتصال صاعد: وهو الذي تبدأ فيه عملية التفاعل من المرؤوسين لتتجه الى المستويات العليا ، كتقديم اقتراحات أو بيانات أو شكاوى(العبد، 1993).

وتلخص جوبال (Gopal,2004) أهمية الاتصال الصاعد في النقاط التالية:

أ- الحصول على الاقتراحات : أحيانا تكون الاقتراحات المقدمة من الأتباع (الموظفين) أكثرفائدةوفعالية من تلك المأخوذة من الكتب المتخصصة ، وهذا بالطبع يحدث فقط إذا كان الأتباع يشعرون بحرية الاتصال بالمستويات العليا .

ب- الحصول على التغذية الراجعة : تسمح الاتصالات الصاعدة بمعرفة فيما إذا فهم الموظفون على اختلاف مستوياتهم السياسات والتعليمات المستجدة في المؤسسة.

ج- تحقيق الألفة: الاتصال الصاعد يجعل الذين من المستويات الأدنى في المنظمة يشعرون بأهميتهم ويجعل الألفة بين المستويات الأدنى والمستويات الأعلى ممكنا.

د- تعزيز معرفة المدراء بما يحدث في الأقسام ، فإذا اعتاد الموظفون الاتصال برئيسهم حول الأمور الهامة فان الرؤساء سيحصلون على معلومات حول ما يجري في الأقسام الفرعية للمنظمة.

الاتصال الأفقي: ويتم بين الفئات الاجتماعية أو الاقتصادية أو الإدارية أو السياسية التي تقع في نفس المستوى ، كالاتصال بين المعلمين وبين الطلبة وبين الوزراء وبين عامة الناس (عليان والطوباسي، 2005).



3.1.2 أساليب الاتصال

أولا: الاتصال اللفظي (Verbal communication)

وهو كما يعرفه سيلي وآخرون (2000) الاتصال الذي يتم عن طريق الألفاظ والكلمات والعبارات والأصوات، ويستخدم المرسل في هذا النوع من الاتصال الفم واللسان ، بينما يستخدم المستقبل الأذن ليسمع هذه الأصوات.

ويعدّ النمو اللغوي من أهم العوامل المؤثرة في هذا النوع من الاتصال ، وتطوّر اللغة يعني اتصال أكثر فعالية؛ ففي إحدى نظريات بياجيه والتي طورها عام(1926) يكون حديث الأطفال تحت سن السابعة متمركزاً حول الذات . وبعد هذه السن يكون الحديثكأثر انفتاحاً على الآخرين ، وتصبح القدرة على القيام بعمليات الاتصال أفضل في المواقف المختلفة؛ فنحن نتعلّم أن نتحدّث عندما نكون في دور العبادة أو في الغرف الصفية بطريقة مختلفة عن حديثنا عندما نكون في الشارع أو في الحديقة.(Heatherington & Parke,1979)

ويضيف العبد(1993) والطنوبي (1995) بأن الاتصال اللفظي يعتمد على وسائل أو طرق تتكون من كلمات مكتوبة أو غير مكتوبة مثل المذكرات والتقارير والخطابات والكتب والمحادثات التليفونية والمناقشات والندوات والمؤتمرات ، فكل من هذه الوسائل يعتمد على الكلمة لتوصيل الفكرة.

ويرى لازيكار و فلاتلي (Lazikar & Flatley,2002) أنه لو أراد الانسان أن يعبر عن نفسه دون كلمات فانه سيشعر بالإحباط والفشل لعدم قدرته على ذلك ، لذلك فنحن نتعلم الكلمات لكي نكون قادرين على ضبط أنفسنا وعالمنا الخاص ، فالكلام هو التعبير الشفوي عن المعرفة ووجهات النظر والعواطف . ويضيف بأنه يمكن تحديد عناصر الكلام الجيد بما يلي:

أ- جودة الصوت (Voice quality) : وتتضمن حدة الصوت وشدته (العلو).

ب- نمط الصوت (style) : يعبّر عن كيفية ترابط حدة الصوت وشدته، فكل شخص يجب أن يحلل حديثه الشخصي ليكتشف نمط صوته ، هل هو



ناعم(smooth)، خشن (Rough) ،باهت (مبحوح) (Dull) ، ثم عليه أن يطوّر نمطه إن لم يكن مرغوبا.

ج- اختيار الكلمات (word choice) : يجب الانتباه الى أن المستمع يفهم كلماتنا بلختيار الكلمات الملائمة له من حيث ثقافته ومعلوماته حول موضوع الحوار.

د- التكيف(Adaption) : وهو دمج موسع للمعايير السابقة ، ويعني ملائمة الرسالة مع عقل المستمع : فالصوت ونمطه والكلمات تختلف في الرسالة الشفوية الموجهة للأطفال عن تلك الموجهة للراشدين ، وبالمثل فان هذه المعايير تختلف في الرسائل الموجهة في مواقف مختلفة ، كمواقف اجتماعية أو سياسية أو في الغرف الصفية.

وأما بالنسبة للاتصال اللفظي المكتوب فيرى باهل (Bahl,1996) أننا لنحقق غاية الاتصال وما نريد أن نصل إليه فإننا يجب أولا أن نعرف أهدافنا ، بعبارة أخرى يجب أن نعرف لمن نريد ايصال رسائلنا وما الذي نريد تحقيقه عندما تصل رسائلنا .

ويضع فيلانيلام (Velanilam,2003) قواعد عامة للاتصال اللفظي المكتوب هي:

أ- تمسّك بوجهات نظرك لكن قدم بعض التسامح والتنازلات عندما يكون ذلك ضروريا ،وامنح الأفضلية للآخر أو ارفضه، لكن دون فقدان المصداقية.

ب- لا تكن عنيدا ، تذكر أننا نكتب لنطلع الآخرين على وجهات نظرنا وليشاركوننا أفكارنا ، وليس لإيذائهم ، أو جعلهم غير قادرين على رؤية وجهات نظرنا.

ج- كن حازما، لكن كن مهذبا.

د- عامل الآخرين بشكل طبيعي ، فلا تكن مراوغ أو متطاول أو متعال.

ثانيا: الاتصال غير اللفظي(Non verbal communication) :

وهو كما تعرفه سن (Sen,2004) طريقة لإيصال مشاعرنا وعواطفنا واتجاهاتنا وآرائنا ووجهات نظرنا باستخدام حركات جسدية ، ويشير الخوري

(2000) الى أن تناقل المعلومات والمشاعر والآراء بوساطة الحركات الجسدية هو لغة قائمة بحد ذاتها ، لها مواصفاتها ومعانيها ومدلولاتها، ويمارس البشر هذه اللغة إما بالترافق مع لغة اللسان أو بالاستقلال عنها ، وهي أصدق تعبيرا عن بواطن المعاني من لغة اللسان؛ فمن الصعب أن يكذب الانسان بإشارات جسده ، فهي عادة تأتي بطريقة عفوية . ومن هنا يستطيع المتحدث الحذق أن يستدرك مدى تجاوب الآخرين الى ما يقوله إيجابا أو سلبا من خلال مراقبة أوضاعهم وحركاتهم الجسدية.

وتختلف معاني الإيماءات والحركات الجسدية كلغة تواصل من ثقافة لأخرى ، فالابتسامة عند معظم الشعوب تعتبر تعبيرا إيجابيا في معظم المواقف ، إلا أنها تعتبر مظهرا دالا على الضعف عند بعض الشعوب الأفريقية. واستلام الهدايا أو الأكل باليد اليسرى يعد كسرا لآداب السلوك عند المسلمين ، بينما لا يعني استخدام اليد اليسرى شيئا عند غير المسلمين(Lazikar & Flatley,2002) ، ويدل تقبيل اليد في بعض المجتمعات العربية كما في الخليج مثلا على الفارق في التراتب الاجتماعي، وفي الغرب يقبل الرجال أيدي النساء ليدلّ ذلك على احترامهن (الخوري، 2000) .

وعلى الرغم من هذه الاختلافات في لغة الجسد تبعا لاختلاف الثقافات إلا أنه هنالك بعض الحركات والإشارات التي تستخدم في جميع الحضارات وفي نفس المواقف فالعالم كله يبكي للحزن ويضحك للفرح،يقطب حاجبيه للغضب ، والناس في جميع المجتمعات يومئون برؤوسهم أعلى وأسفل للدلالة على الموافقة ، ويهزون رؤوسهم يمنة ويسرة للدلالة على الرفض(الخوري، 2000) .

وقد أورد راو (Rao,1996). بعض الحركات والأوضاع والإيماءات وما تدل عليه، ومنها:

أ- حركة العين:تواصلنا مع المتحدث بالعين يدل على اهتمامنا بحديثه ، وأننا نحاول أن نفهم ما يقوله ، وإذا كان الشخص ينظر بعيدا معظم الوقت فان هذه إشارة الى أنه غير مرتاح للحديث.



ب- الوجه: إذا كان المتحدث عدائي فانه ينظر بعيون واسعة وشفاه ملمومة وأسنان مطبقة.بعكس الشخص الذي يتحدث ليحصل على القبول والمشاركة في وجهات النظر، فان وجهه سيبدو مسالما.

ج- اليدان:تشير اليدان المفتوحتان الى وضع مريح ، وعندما يضع الشخص يديه في جيبه أو خلف ظهره،فان ذلك يشير الى انه مذنب . وعندما يشعر الشخص بأنه قد هوجم أو أنه في وضع عدم الموافقة فانه سيعقد ذراعيه بشكل متقاطع حول صدره.

د- المسافة: بالنسبة لبعض الشعوب كالأمريكان مثلا فان المسافة لها مدلولات قوية جدا، إذ يجب أن تكون المسافة بين شخصين يتحدثان ثلاثة أو أربعة أقدام، فالاقتراب أكثر يعني تعد على المسافة الشخصية والابتعاد أكثر يعني عدم وجود تقارب بين الشخصين.

4.1.2 مهارات الاتصال:

وهي المهارات اللازمة للقيام بعمليات الاتصال بشكل ناجح ، وهذه المهارات هي:

مهارة الاستماع:

في المحادثات الفعالة فان الاستماع لا يعني مجرد الوظيفة التي تؤديها الأذن من استقبال الاهتزازات الصوتية ، ولكنه يعني محاولة فهم الحديث كما يقصد المتحدث دون أن نكون متعاطفين معه أو عدائيين نحوه . وهذا يتطلب أن نضع أنفسنا مكان الطرف الآخر وأن يكون لدينا الخيال الواسع ، وأن نحاول فهم مزاج وطباع الطرف الآخر.(Sen,2004)،ويرى هيثرنجتون (Heatherington & Parke,1979) أن هذه المهارة تتأثر بالمستوى العمري للشخص؛ فمثلاً لا يهتم الأطفال تحت سن السادسة بوضوح الرسائل وما تحتويه من محتوى ، فإذا أرادوا أن يلعبوا لعبة معينة لا يأبهون بسماع تعليمات تلك اللعبة ، بعكس الأطفال فوق هذه السن، وهو يشير الى أنه يمكن تعلم مهارة الاستماع منذ الطفولة؛ فالأطفال الذين يتم



تشجيعهم على أن يستفسروا حول ما يستمعون له يمتلكون هذه المهارة أفضل مــن أولئك الذين لم يتعلموا ذات الدرس.

وقد ميّز حجاب (2003) بين خمسة أنواع من المستمعين:

المستمع المصغي: يصغي بأذنيه ويتدبر بعقله ويتجاوب مــع المتحــدث بحواســه ومشاعره وبحركات جسده.

المستمع المتظاهر: يقبل بأذنيه مع المتحدث ويتجاوب معه بإيماءات رأسه ونظرات عينيه لكن عقله مشغول بشيء آخر وذلك لعدم اهتمامه بالموضوع ، أو لتكرار مــا يسمع من المتحدث ، أو لانشغاله بشيء آخر أكثر أهمية ، أو لربما بسبب صــعوبة استيعابه لموضوع الحديث.

المستمع الأناني: لا يستمع إلا لما يتعلق باهتماماته ، وهو يختار الأشخاص الــذين يوافقونه في الآراء.

المستمع محدود الاهتمام ويجمع بين صفات المصغي والمتظاهر ، فهو يسمع مــا يهمه بإصغاء ، ويتظاهر بالاستماع لما لا يهمه.

المستمع الفضولي: يستمع دونما هدف محدد، وهو يفسّر ما يسمعه وفقا لأهوائه.

وقد وضعت جوبال (Gopal,2004) قواعد الاستماع الفعال، وهي:

أ- يجب تنمية عادة الحكم على حديث الأشخاص من خلال المضــمون وأن لا ننخدع بالمظهر الخارجي للأشخاص.

ب- حاول ربط ما يقوله المتحدث بخبراتك الشخصية فهذا يساعد على فهمه أكثر.

ج-كن ذو عقل متفتح ، ولا تكن متحيزا ضد متحدث ما : فعندما يكــون العقــل مغلقا فانك تسمع ولا تستمع.

د- ركّز عينيك على المتحدث ولا تجعلها تتجول هنا وهناك.

مهارة التحدّث:

الحديث هو اتصال لفظي شفوي، وهو مهارة نتمكن بها من تحقيــق اتصــال حقيقي مع الآخرين وضعف هذه المهارة يفقدنا الكث ير من الوقت والفرص المتاحــة والصداقات نتيجة الحديث اللّامبالي وغيــر الــدقيق . (حجــاب، 2003)، ويشــير فلافل(Flavell,1985) الى أننا نتعلم منذ الطفولة كيف نجعــل طبيعــة ومحتــوى



حديثنا ملائماً للشخص الذي نحدّثه وللموقف الاجتماعي الذي نعيشه؛ فمثلاً يتعلّم الأطفال أنهم يجب أن يكونوا أكثر لباقة عندما يتحدثون مع الراشدين ، بينما لا يأبهون لطريقة حديثهم مع نظرائهم.

وحتى يكون الحديث مؤثرا لا بد وأن يتصف بمجموعة من الصفات(Scott,1987) :

أ- الاستهلال والختام الجيدان : وتتجلى أهمية الاستهلال والختام في المحادثات الرسمية، فالجملة الأولى تساعد على جذب انتباه المستمع ، لذلك يجب الحرص من الوهلة الأولى على الودية في الحديث ، وأما جملة الختام فيجب أن تكون قوية ومختصرة وأن تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث وتلخصه.

ب- أن تكون نبرات الصوت ملائمة لموضوع الحديث.

ج- تجنب تكرار كلمات معينة دون وعي.(عليان والطوباسي، 2005).

د- استخدام الفكاهة في الوقت المناسب والتي تلائم موضوع الحديث ، فان ذلك يجعل المتحدث أكثر قبولا لدى المستمعين.

مهارة السؤال:

يرى وايت (White,1998) أن طريقة توجيه الأسئلة تؤثر على العلاقات فالأصدقاء الذين يوجهون أسئلة صحيحة لنا تكون علاقتنا بهم أفضل ، وكذلك العلاقات بين الموظفين في المؤسسات وبين المرؤوس ورئيسه وحتى بين الأعداء . وهو في هذا الصدد يحدد متطلبات لطرح الأسئلة بطريقة فعالة:

أ- التفكير قبل طرح السؤال أو التحضير له.

ب- إذا كنا نحاول فهم المشكلة فيجب أن نوجه أسئلة مفتوحة.

ج- استخدام الكلمات المناسبة في السؤال ، فكلمات السؤال لها تأثير كبير على الجواب.

د- توجيه سؤال واحد في كل مرة، فالأسئلة الكثيرة قد تؤدي الى الإرباك.

وبالإضافة لهذه المتطلبات فانّ الطريقة التي يصاغ بها السؤال والكلمات المفتاحية فيه تعد أمور في غاية الأهميّة من حيث التأثير على مستقبل السؤال وبالتالي تشجيعه على الإجابة الصادقة.

مهارة القراءة

تعتبر مهارة القراءة عملية معقدة مرتبطة بالنشاط العقلي والفسيولوجي للإنسان، بالإضافة الى حاسة البصر وأداة النطق والحالة النفسية . وللقراءة أهميتها البالغة فهي أسلوب من أساليب النشاط الفكري في حل المشكلات ، فبعد أن يشعر الانسان بمشكلة ما يبدأ بالقراءة حول هذه المشكلة ، والقراءة لها دور كبير في صقل وجدان القارئ وتنمية فكره ، وتكوين اتجاهاته، وبالتالي تكوين شخصية مستقلة ذات مستوى ثقافي عال.(حجاب، 2003).

وإذا ما نمّينا هذه المهارة فإننا بـ التأكيد سنستطيع التواصل مع مؤلفي الكتب وكاتبي المقالات و الروائيين، ويضع عليان والطوباسي (2005) نصائح لتطوير هذه المهارة منها:

أ- التركيز على المعنى خلال القراءة وليس على الأحرف والكلمات .

ب- يفضل عدم تحريك الشفاه أثناء القراءة.

ج يجب القراءة بشكل إجمالي أولا لتكو ين فكرة عامة ، ثم تبدأ عملية القراءة بالتفصيل.

د- اختيار الوقت والمكان المناسبين للقراءة.

ه- تدوين النقاط التي نشعر بأهميتها.

مهارة الكتابة:

إن عملية الكتابة مهمة للغاية ، ذلك أن اختيار الكلمات غير المناسبة يؤدي الى فهم خاطئ عند القارئ ولجعل الكتابة عملية م ؤثرة، فإننا يجب أن نختار الكلمات الأكثر تأثيرا، ويعد الحذر في الكتابة حاجة ملحة سواء أكانت الكتابات رسمية أو غير رسمية: فكم حري بالإنسان أن يكون حذرا عند الكتابة لقسم في الجامعة أو لرئيسه في العمل، أو لموظفيه، أو عند مخاطبة الشعب.(Velanilam,2003) .

أهم القواعد التي يجب مراعاتها في الاتصالات المكتوبة (Lazikar&Flately,2002) :

أ- لتكن الجمل قصيرة



ب- لتكن الكلمات بسيطة قدر الإمكان، بحيث تكون مفهومة من قبل القارئ.(Bahl,1996)

ج- اكتب ما تريد بشكل مباشر وابتعد عن اللف والدوران حول الفكرة.

د- احرص على أن تحتوي الفقرة موضوعا واحدا أو فكرة واحدة.

ه- يفضل القارئ الكتابة الحوارية ، فيجب أن تشعر القارئ بأنك تحاوره.

و- في الاتصالات الرسمية اذكر الألقاب إن وجدت(الدكتور، الأستاذ، المهندس،............)

ز- راع أن يكون الخط مقروءاً وحجمه مناسباً ، فالكتابة بخط كبير جداً أو صغير جداً تثير السخط والتذمر.

ويضيف آخرون(الحموي 2004؛ هلال،2003) مهارة سادسة وهي:

مهارة الإقناع:

إن ما يهمنا بعد أن تصل الرسالة للمستقبل و يفهمها أن يقبل بالأفكار الواردة فيها ويتأثر بها ، أي أن يقتنع بهذه الرسالة . ولكي يستميل المرسل المستقبلين ويقنعهم برسالته لا بد من اتباع استراتيجيات مختلفة للإقناع (هلال، 2003):

أ- الابتعاد عن التخويف لتحقيق الاستمالة.

ب- الاعتماد على العاطفة والمنطق لتحقيق الاستمالة : وهذا يعتمد على دوافع الفرد المستهدف، فمن خلال خبرتنا بالمستقبل نحدد أي الوسائل أنجع لاقناعه العاطفة أم المنطق ، أما إذا كنا حديثي المعرفة بالمستهدفين فيجب إعطائهم الفرصة للتعبير عن أنفسهم ومن ثم الكشف عن مدى تأثير المنطق والعاطفة على تجاوبهم في موقف أولي.

ج- درجة وضوح الرسالة: كلما كانت الرسالة واضحة أصبحت أكثر إقناعا.

ويضيف شيالديني(Shialdeni,1988) :

د- المجاملة: فهي في الغالب تؤدي الى استجابة "نعم"، فيستطيع الناس الذين لا نحبهم في العادة مثل مندوبي البيع والمعارف المنفرين وممثلي المنظمات غير المحبوبة، يستطيعون زيادة فرصة قيامنا بما يرغبون باعتمادهم على المجاملة.



وقد أهمل الكاتب أهم مهارة يجب امتلاكها لاقناع الآخرين و هي الإقناع بالبرهــان؛ فلا شيء يؤثر في المستقبل ويقنعه مثل البرهان.

5.1.2 معوقات الاتصال

وهي كما يعرفها أبو عرقوب (1993) كافة المتغيرات التي تمنــع أو تعيــق عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر أو تؤخر استقبالها أو إرسالها ، أو تحرف أو تشوه معناها ، مما قد يؤدي الى رفضها من قبل المستقبل، وهذه المعوقات هي:-

معوقات خاصة بطرفي الاتصال (المرسل والمستقبل):

أ- التمركز حول الذات : حيث تقوم الاتصالات بناء علــى المصــالح الذاتيــة فقط.(هلال،2003)

ب- صفات شخصي مثل :الجهل والتعصّب والفظاظة والعدوانية والحالة المزاجية السيئة مثل العصبية والتردد والخوف،.(Sengupta,1998) .

ويضيف سكوت(Scott,1987) والحموي(2004)

ج- عدم القدرة على التعبير والصياغة السليمة.

د- عدم القدرة على الإنصات الجيد

ه- التسرع في اشتقاق النتائج وبناء التكهنات (الحموي، 2004 ؛Scott, 1987)

معوقات خاصة بالرسالة

يشير أبو عرقوب (1993) الى أن هناك عدة معوقات خاصة بالرسالة أهمها:

أ- حشو الرسالة بمعلومات زائدة تشتت انتباه المستقبل

ب-نقص المعلومات في الرسالة بحيث لا تجيب عن الأسئلة الموجودة في ذهــن المستقبل.

ج- عدم وجود ترابط منطقي في الرسالة

د- صعوبة الأفكار الواردة في الرسالة.

معوقاتخاصة بوسيلة الاتصال : من حيث قدرتها على إيصال الرســالة بــالجودة المطلوبةفالسرعة مثلا عامل مهم في الاتصال ، فإذا لم يتم نقل المعلومــات فــي الوقت المناسب فإنها ستفقد قيمتها .(الطنوبي، 1995). بالإضافة لذلك فــان عــدم



ملائمة وسيلة الاتصال للجمهور المستهدف هي من الـ معوقات الكبيرة التـــي تعيـــق وصول الرسالة لذلك الجمهور ، فمثلاً تعدّ برامج الأطفال التلفزيونية وسائل أنجع من الكتب بالنسبة لجمهور الأطفال.

2.2 الدراسات السابقة

لقد ركز الباحثون اهتمامهم بمهارات الاتصال في مجالات الإدارة كالإدارة التربوية والإدارة العامة. أما الدراسات التي تحدثت عن مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات فلم تحظ باهتمام مماثل ، وقد تركز معظمها حول مهارات الاتصال لدى طلبة كليات الطبوقه تضمنت بعض هذه الدراسات مشكلات الاتصال ومعوقاته ، وتضمن البعض الآخر علاقة امتلاك مهارات الاتصال ببعض المتغيرات.

فمن الدراسات التي هدفت الى الكشف عن معوقات العمليـــة الاتصـــالية ، الدراسة التي أجرتها الخصاونة (1998) والتي حاولت معرفة مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهـــة نظـــر الطلبةوذلك عن طريق تحديد المشاكل التي تؤدي الى وجود خلـــل فـــي عمليـــة الاتصال ، وقد أجريت الدراسة على عينة تكونت من 112 طالبا وطالبة من طلبـــة الدراسات العليا في جامعة اليرموك.

طوّرت الباحثة في هذه الدراسة استبانه تكونت من (44) فقـــرة للتعـــرف على تلك المشاكل وقد توصلت الدراسة الى أن أكثر الم شاكل التي تؤدي الى وجود خلل في عملية الاتصال بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس تمثلت في عـــدم إتاحـــة الفرصة للتحدث مع عضو هيئة التدريس وجهاً لوجه في أغلب الأحيان ، ووجـــود نوع من التفضيل بين طالب وآخر عند عضو هيئة التدريس ، بالإضافة الى كثـــرة الضوضاء خارج قاعات الت دريس، كما أشارت النتائج أيضا الى عدم وجود فـــروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) تعزى الى اخـــتلاف النـــوع الاجتماعي والكلية في درجة احساس الطلبة بتلك المشاكل.

كما أجرى اسمان والتيناي (Isman & Altinay,2005) دراسة هدفت الـــى التعرف على معوقات ا لاتصال التي تواجه كلاً من الطلبة والهيئة التدريـــسية فـــي



جامعة حوض المتوسط في تركيا أثناء تطبيق مساقات التعلم عن بعد ، وقد أجريا الدراسة على عينة من (57) طالبا و(117) مدرّسا ، استخدما في هذه الدراسة استبانة من (42) فقرة للطلبة ، واستبانة أخرى من (43)فقرة للمدرسين، وقد أشارت النتائج الى وجود اختلافات في وجهات نظر كل من الطلبة والمدرسين حول معوقات الاتصال أثناء تطبيق برامج التعلم عن بعد : ففي حين رأى المدرسون أن المعوقات كانت تتمثل في عدم القدرة على التعزيز بالشكل المطلوب ، بالإضافة للمعوقات التكنولوجية: رأى الطلبة بأن المعوقات تتمثل في عدم القدرة على إعطاء ردود الفعل غير اللفظية،خاصة عند اختلاف لغة المتصلين.

أما الدراسات التي بحثت في علاقة مهارات الاتصال ببعض المتغيرات ، فقد أجرى وليامز (Williams,2001) دراسة بهدف معرفة أثر الدراسة الجامعية في الخارج من حيث التكيف والقدرة على التواصل مع الآخرين من ثقافات متباينة ، طبق فيها تصميم قبلي بعدي مستخدما مجموعة من الدارسين في الخارج عددهم (44) كمجموعة تجريبية ومجموعة من الدارسين في البلاد في جامعة تكساس المسيحية ، وعددهم (48) كمجموعة ضابطة، وفي هذا التصميم طبق على كلا المجموعتين اختبارين قبلي وبعدي بعد(فصل دراسي واحد)، وكان الاختبار البعدي هو نفسه الاختبار القبلي مع إضافة بعض الفقرات التي حددت للاستفسار عن التعرض لثقافات أخرى خلال الفصل الماضي فقط. وقد أخذت فقرات الاختبار من قائمة التكيف بين الثقافي (CCAI) من تصميم كيلي ومايرز(Kelly & Mayers) والتي تغطي أربعة أبعاد (المرونة العاطفية ، الانفتاح،حدة الإدراك الحسي ، والاستقلالية) وتكونت هذه الفقرات من (80) فقرة ، أمام كل فقرة استجابات متدرجة من (1) الى(7) حسب أسلوب ليكرت.

وقد أشارت النتائج الى أن الطلبة الدارسين في الخارج قد أظهروا زيادة أكبر في التواصل بين الثقافي من أولئك الدارسين في البلاد . كما أشارت النتائج الى أن الاطلاع على حضارات أخرى مسبقا كان متنبئا جيدا بمهارات الاتصال بين الثقافي في كلا الاختبارين القبلي والبعدي.



وهناك دراسات أجريت بهدف معرفة أثر الاشتراك في برامج معينة على تنمية وتطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة ، ومنها دراسة بينافا وستانوجيفيك (Penava & Stanogevic,2002) والتي أجرياها لمعرفة فيما إذا كانت مهارات الاتصال لدى الطلبة متأثرة بالمشاركة في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين .
شارك في البرنامج 19 طالبا من طلبة السنة الثانية في كلية الطب بجامعة (Western Ontario) حيث تعاملوا في البرنامج مع (179) مراهقا ، كما تضمنت عينة الدراسة(85) طالبا من نظرائهم الذين لم يشاركوا في البرنامج.
وقد أجرى الباحثان اختبارا قبليا لجميع الطلبة الذين شاركوا بالبرنامج والذين لم يشاركوا ، للكشف عن أية خبرات في مهارات الاتصال قبل البدء في البرنامج وذلك لأغراض المقارنة ومعرفة الفروق بين الطلبة ، ثم تم تقييم الطلبة المشاركين وغير المشاركين في البرنامج من خلال اختبار احتوى مجالين هما :مجال الأسلوب الكلي العام، ويتضمن:المسايرة ولغة الجسد والمقاطعة والاعتراض ، ومجال الاتجاه نحو الآخرين، ويتضمن: الألفة والتعاطف.
وقد أظهرت النتائج أن المشاركين في برنامج الصحة الجنسية لدى المراهقين لم يكن أدائهم على الاختبار أفضل من نظرائهم غير المشاركين . حيث كان وسط الأداء على الاختبار للمشاركين (μ=10.1) ولغير المشاركين(μ=10.2) . كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الأداء على الاختبار عائدة للنوع الاجتماعي (ذكر، أنثى).
ويمكن عزو هذه النتيجة الى أن البرنامج قد وفر فرصة للخروج والتعامل مع مجموعة من الأشخاص فحسب، ولم يعنى بتوفير فعاليات تدريبية تهتم بتطوير مهارات الاتصال.
كما قام هوتل وهارديجان (Hottel & Hardigan,2005) بدراسة لقياس التغير الحاصل في مهارات الاتصال لدى طلبة كلية طب الأسنان بعد اشتراكهم في برنامج تدريبي ركز على تطوير استراتيجيات المقابلة لدى الطلبة و ادارة السلوك وكيفية تكوين العلاقات . أجريت الدراسة على (78) طالبا في السنة الثالثة من كلية طب الأسنان في جامعة نوفا ، استخدم الباحثان مقياسا مكون من المجالات :

مهارات استقبال وإرسال الرسائل ومهارات الاتصال غير اللفظي ، ومهارات المقابلة،والحساسية نحو الثقاف ات الأخرى ، طبق الباحثان المقياس قبل وبعد انتهاء البرنامج،كان معامل ثباته والذي تم حسابه بمعادلة كرونباخ ألفا (.74) وقد أجريا اختبارات للعينات المترابطة لكل فقرة من فقرات الاختبار قبل وبعد الاختبار ، لمعرفة فيما إذا كان البرنامج التدريبي ناجحا في تطوير مهارات الاتصال لدى الطلبة ، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

أ- البرنامج التدريبي كان فعالا في تطوير مهارات المقابلة لدى الطلبة عند مستوى الدلالة (α<.0001).

ب- تطورت مهارات الاتصال غير اللفظي لدى الطلبة بعد البرنامج التدريبي عند مستوى الدلالة (α<.0001).

وهذه النتائج با لطبع تشير الى إمكانية اكتساب وتطوير مهارات الاتصال من خلال البرامج التدريبية.

أما الدراسات التي أجريت بهدف معرفة الفروق في موضوعية مقاييس مهارات الاتصال من حيث الخصائص السيكومترية مثل الثبات ، فقد أجرى كوهن وكوليفر وروبز وسوارتز (Cohen, Colliver, Robbs & Swartz,2004) دراسة لاختبار صحة الادعاء القائل بأن قوائم الشطب أكثر ثباتا من قوائم التقدير ، وقد أجرى الدراسة على طلبة السنة الرابعة في ثماني كليات للطب بمدينة نيويورك ، من المشاركين في نادي المدينة للطب والبالغ عددهم (1084)، ولهذه الغاية فقد تم تطوير مقياس مختلط من قائمة شطب وسلّم تقدير مؤلفة من (26) فقرة وهذا المقياس مؤلف من أربعة أجزاء (مجالات)، كل جزء يتكون من فقرات عددها يتراوح بين(3-7)فقرات على قوائم الشطب مزودة بفراغ في نهاية كل جزء لعمل تقدير فردي شامل للفقرات في ذلك الجزء ، وهذه الأجزاء (المجالات) هي: استنباط المعلومات،والسلوك غير اللفظي وطريقة المخاطبة ورضى المرضى ، وقد أظهرت النتائج أن معاملات الثبات للمجالات لقوائم الشطب ولقوائم التقدير على التوالي هي:(33. و 39.)لمجال استنباط المعلومات و (33. و 39.)لمجال السلوك غير اللفظي و(48. و 45.)لمجال طريقة المخاطبة و (49. و 52.)لمجال رضى



المريض.وكانت معاملات ارتباطات درجات قوائم الشطب وقوائم التقدير للأربعة أجزاء هي: (66.)، (80.)،(69.)،(75.) على التوالي ، إن نمط هذه النتائج يشير الى أن قوائم الشطب لا تعطي درجات أكثر ثباتا من قوائم التقدير.

ومن الدراسات التي هدفت لمعرفة مهارات الاتصال المتوافرة لدى الطلبة ، الدراسة التي قام بها روبن (Robin,2000) بهدف معرفة مستوى فعالية مهارات الاتصال المستخدمة من قبل طلاب الكليات الباحثين عن عمل ، وقد اختص البحث بمهارات الاتصال الكتابية ، حيث جمع الباحث في هذه الدراسة رسائل طلب التوظيف التي قدمها الطلبة بهدف الحصول على عمل ، وقد تم تصنيف البيانات وتقييمها بناء على المجالات :مجال القواعد ومجال سلامة اللغة والتهجئة والوضوح،أما عينة الدراسة فقد تكونت من (20) طالب من الباحثين عن عمل من كليات الفنون و الهندسة والأعمال، وقد توصلت النتائج الى أنه لدى الطلبة فهم جيد لكيفية تقديم الرسائل التي تحتوي وثائق وملخصات ، كما أظهرت النساء تفوقا على الرجال في مهارات الاتصال الكتابية ، وقد أظهرت النتائج أيضا أن طلبة كلية الأعمال لديهم مهارات اتصال كتابية أقوى من طلبة كليات الفنون والهندسة، وقد أهملت هذه الدراسة جانب كبير وفاعل في عملية الاتصال وهو الجانب غير اللفظي والمتمثل بالإيماءات التي يستخدمها الطلبة أثناء التواصل أو ما يعرف بلغة الجسد.

من خلال استعراض الإطار النظري ، واستكمالا لما ورد في الدراسات السابقة جاءت هذه الدراسة لتوفير مقياس في البيئة الأردنية يراعي جوانب الاتصال اللفظية وغير اللفظيةموزّعة على المهارات المختلفة للاتصال ، مثل مهارات الاستماع والتحدث وفهم الآخرين وادارة العواطف.



الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

يتضمن هذا الفصل منهجية الدراسة ومجتمعها وطريقة اختيار العينة وطريقة بناء أداة الدراسةوكيفية استخراج خصائصها السيكومترية ومن ثم تقنينها ، والمعالجات الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات.

1.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة الجامعات الأردنية المسجلين للعام الدراسي 2007/2006 ، أما مجتمع الدراسة المتيسر فيتكون من (5) جامعات، (3) منها حكومية وهي: الجامعة الأردنية، جامعة العلوم والتكنولوجيا وجامعة الحسين بن طلال،وجامعتان خاصتان هما:جامعة الزيتونة وجامعة اربد الأهلية ، اختيرت بالطريقة العشوائية ، والجدول(1) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة المتيسّر حسب الجامعة والنوع الاجتماعي ونوع الكلية (علمية، إنسانية).

جدول رقم(1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة المتيسّر حسب الجامعة والنوع الاجتماعي ونوع الكلية

النوع الاجتماعي	ذكور			إناث			المجموع		
الكلية / الجامعة	علمية	إنسانية	المجموع	علمية	إنسانية	المجموع	علمية	إنسانية	المجموع
الأردنية	8380	5409	13789	9210	13005	22215	17590	18414	36004
العلوم والتكنولوجيا	9883	222	10105	8001	511	8512	17884	733	18617
الحسين بن طلال	969	1549	2518	1084	2618	3702	2053	4167	6220

الزيتونة	2510	3421	5931	804	1752	2556	3314	5173	8487
اربد الأهلية	340	1710	2050	306	1313	1619	646	3023	3669
المجموع	22082	12311	34393	19405	19199	38604	41487	31510	72997

2.3عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية العنقودية على مستوى الشعبة في جامعات مجتمع الدراسة المتيسر ، وقد بلغ عددها (2000) طالب وطالبة روعي في اختيارها أن تضم الفئات المختلفة من الطلبة حسب النوع الاجتماعي ونوع الكلية،والجدول رقم(2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعة والنوع الاجتماعي ونوع الكلية:

جدول رقم(2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجامعة والنوع الاجتماعي ونوع الكلية

النوع الاجتماعي / الكلية / الجامعة	ذكور			إناث			المجموع		
	علمية	إنسانية	المجموع	علمية	إنسانية	المجموع	علمية	إنسانية	المجموع
الأردنية	200	162	362	292	343	633	492	505	997
العلوم والتكنولوجيا	252	7	259	200	15	215	452	22	474
الحسين بن طلال	29	46	75	32	60	92	61	106	167
الزيتونة الأردنية	75	102	177	24	52	76	99	154	253
اربد الأهلية	10	51	61	9	39	48	19	90	109
المجموع	610	368	936	557	507	1064	1123	877	2000

3.3 أداة الدراسة:

1.3.3إجراءات بناء الأداة:

تم بناء مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية، وذلك بعد مراجعة الأدب النظري المتعلق بموضوع الاتصال(حجاب، 2003؛ الحموي،2004؛هلال،2003؛ (Gopal,2004;Scott,1987;Sen,2004 ومقاييس مهارات الاتصال التي تم استحدامها في الدراسات السابقة ذات الصلة ومنها: قائمة التكيف بين الثقافي(CCAI) من دراسة(Williams,2001)، ومقياس مهارات الاتصال الشخصية(PCSS) من دراسة(Cohen,etal.,2004) ومقياس مهارات المقابلة لدى طلبة طب الأسنان(DSIS) من دراسة (Hottel & Hardigan,2005) وأخذ آراء ذوي الاختصاص، حيث تم صياغة (54) فقرة موزعة على أربعة مجالات هي:

أ- مجال مهارات الاستماع : يقيس القدرة على الاستماع أثناء التواصل مع الآخرين بفعالية .

ب- مجال مهارات التحدث: يقيس قدرة الفرد على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الاتصال اللفظي.

ج-مجال القدرة على فهم الآخرين : يقيس قدرة الفرد على فهم الرسائل الموجهة إليه لفظيا أو باستخدام الإيماءات.

د- مجال إدارة العواطف : يقيس القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والتحكم بهذه المشاعر، والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين.

وضع أمام كل فقرة سلم من خمس درجات حسب أسلوب ليكرت تعبر عن درجة انطباق مضمون الفقرة على الـ مفحوص، هي:(بدرجة كبيرة جدا ، وبدرجة كبيرة، وبدرجة متوسطة، وبدرجة قليلة،وبدرجة قليلة جدا)، تقابلها العلامات(1,2,3,4,5)على الترتيب، وقد تم التحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة: الصدق والثبات كما يلي:



صدق المضمون: تم عرض الفقرات وعددها (54) بصورتها الأولية على مجموعة من الخبراء لفحص كل من وضوح صياغة الفقرة وانتماء الفقرة للمجال الذي تنتمي إليه، ويكون مضمون الفقرة يعكس سلوكا إيجابيا أم سلبيا لمهارة الاتصال ، ومدى تحيز الفقرة لفئة معينة من الطلبة وكفاية الفقرات لتغطية مجالاتها ، وفي ضوء ذلك تم الإبقاء على الفقرات التي أجمع على ملاءمتها 80% من المحكمين، وحذف أو تعديل الفقرات التي يرى 20% منهم عدم مناسبتها، حيث تم حذف (15) فقرة، ومن الفقرات التي تم حذفها من الفقرة رقم (14) مجال مهارات الاستماع ، والفقرة رقم(1) من مجال مهارات التحدث ، والفقرة رقم(10) من مجال إدارة العواطف ، وأما الفقرات التي تم تعديلها ، فمنها: الفقرة رقم(3) من مجال الاستماع ، والفقرة (16) من مجال التحدث ، والفقرة(7) من القدرة على فهم الآخرين ، والفقرة(5) من إدارة العواطف.

معاملات تمييز الفقرات (معاملات الارتباط المصححة): تم تطبيق المقياس بعد التعديل والمتكون من (39) فقرة على عينة استطلاعية مكونة من (63) طالبا وطالبة من غير عينة الدراسة ، وحسبت معاملات ارتباط الفقرات مع مجالاتها (معاملات الارتباط المصححة) حيث تم حذف الفقرات التي كان معامل ارتباطها أقل من (.25)، وبذلك فقد حذفت (7) فقرات وأصبح المقياس يتكون من (32) فقرة، كما تم حساب معاملات ارتباط المجالات مع المقياس بعد حذف درجة المجال من الدرجة الكلية على المقياس.

صدق المحك التلازمي: التأكد من صدق المحك التزامني (التلازمي) وذلك باستخدام مقياسين محكيّين ، هما: مقياس ايزنك (Eysenk) للعلاقات الاجتماعية الاجتماعي والمتكون من (26) فقرة(ملحق د) ، ومقياس المهارات الاجتماعية من قائمة مينسوتا متعددة الأوجه والمتكون من (40) فقرة (ملحق هـ (Mehrens & Lehmans,1978)) حيث تم حساب معامل الارتباط بين مقياس مهارات الاتصال من جهة وكلا من المقياسين المحكيّين من جهة أخرى.

الثبات: تم تقدير الثبات بطريقتين هما:



1-**ثبات الاستقرار**:حيث تم تطبيق المقياس على عينة من الطلبة طلب إليهم كتابة الأرقام التسلسلية الخاصة بهم في المساق الذي يدرسونه ، مع التنويه الى أن التطبيق كان لأغراض علمية بحتة ، وبعد (10) أيام تمت إعادة الاختبار على نفس المجموعة كل حسب رقمه التسلسلي ، ثم حسب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجتين الكليتين على المقياس ، كما تم تقدير ثبات الاستقرار للمجالات بحساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجتين لكل مجال من المجالات الأربعة.

2**ثبات الاتساق الداخلي**: استخدمت معادلة كرونباخ ألفا لحساب معامل ثبات المقياس، وسيتم عرض قيم معاملات ثبات الاستقرار والاتساق الداخلي في فصل النتائج.

2.3.3 التطبيق والتصحيح:

تم توزيع 2100 نسخة من المقياس على الطلبة يدويا ، استرجع منها 2000 نسخة، ثم تم إدخال العلامات على الفقرات باستخدام البرمجية الإحصائية SPSS .

الفصل الرابع

عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة المتعلقة بأسئلتها ، بالإضافة الى الصفحات النفسية التي تم بناؤها بناء على مجموعات مرجعية هي المجموعات المعيارية التي حددتها الفروقات في الدرجات الكلية و الفرعية لمجالات المقياس.

1.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

ما مقدار الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم ما يلي:

1- حساب معاملات التمييز للفقرات: حسبت معاملات ارتباطات الفقرات بمجالاتها بعد حذف علامة الفقرة من المجال، والجدول رقم(3) يبين قيم هذه المعاملات

جدول رقم(3)

معاملات ارتباط فقرات المقياس بمجالاتها عند التطبيق على العينة الاستطلاعية

المجال الأول (مهارات الاستماع)		المجال الثاني (مهارات التحدث)		المجال الثالث (القدرة على فهم الآخرين)		المجال الرابع (إدارة العواطف)	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
4	0.433	6	0.359	9	0.276	1	0.441
5	0.325	7	0.425	10	0.354	2	0.310
11	0.330	8	0.201	15	0.360	3	0.341
12	0.432	13	0.454	22	0.334	16	0.437
20	0.201	14	0.511	25	0.329	17	0.213
21	0.284	18	0.120	35	0.333	23	.0157
26	0.309	19	0.460			24	0.488
27	0.314	29	0.298			31	0.290
28	0.385	30	0.343			32	0.360
33	.0199	34	0.152			36	0.256
		38	0.320			37	0.333
		39	0.427				



يظهر من الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط الفقرات مع مجالاتهـا تراوحـت بين(120. و 488.) وقد اعتبرت الفقرات التي معامل ارتباطهـا أقـل مـن (25.) ضعيفة التمييز(Edel,1987) فحذفت من المقياس وهـي الفقـرات ذات الأرقـام (34,33,23,20,18,17,8).

أما مصفوفة معاملات ارتباط الفقرات المتبقية مع مجالاتها عند تطبيق المقياس على عينة الدراسة الكلية، فالجدول رقم(4) يبين تلك النتائج.

جدول رقم(4)

معاملات ارتباط فقرات المقياس بمجالاتها عند تطبيقة على عينة الدراسة

المجال الأول (مهارات الاستماع)		المجال الثاني (مهارات التحدث)		المجال الثالث (القدرة على فهم الآخرين)		المجال الرابع (إدارة العواطف)	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
4	0.449	6	0.316	8	0.589	1	0.487
5	0.367	7	0.331	9	0.503	2	0.445
10	0.345	12	0.281	14	0.443	3	0.460
11	0.476	13	0.278	18	0.529	15	0.425
17	0.359	16	0.441	20	0.589	19	0.504
21	0.395	24	0.423	28	0.400	26	0.282
22	0.501	25	0.438			27	0.445
23	0.453	31	0.290			29	0.449
		32	0.410			30	0.536

يلاحظ من الجدول أن قيم معاملات الارتباط تراوحت بين(278.-589.) وهي معاملات تمييز مقبولة.



2- حساب معاملات ارتباط المجالات مع المقياس:تم حساب معامل ارتباط المقياس مع كل من المجالات الأربعة بعد حذف درجة المجال من الدرجة الكلية للمقياس، والجدول رقم(5) يبين هذه النتائج:

جدول رقم(5)

معاملات ارتباط مقياس مهارات الاتصال مع مجالاته

المجال	-	معامل الارتباط
مهارات الاستماع		.421
مهارات التحدث		.479
القدرة على فهم الآخرين		.631
القدرة على إدارة العواطف		.484

يظهر من الجدول أن قيم معاملات الارتباط قد تراوحت بين(421.و 631.) وهي قيم مقبولة.

3-تم حساب صدق المحك التزامني باستخدام مقياسين محكيين،هما مقياس ايزنك للتكيف الاجتماعي، ومقياس العلاقات الاجتماعية من قائمة مينسوتا متعددة الأوجه، وكانت معاملات الصدق (68.)، (71.) على الترتيب.

4-الثبات: تم تقدير الثبات بطريقتين هما ثبات الاستقرار، وثبات الاتساق الداخلي،للمقياس وللمجالات،وقد بلغت قيمتاهما للمقياس(78.) و(72.) على الترتيب، أما قيم هذه المعاملات للمجالات فيبين الجدول رقم(6) هذه النتائج.

جدول رقم(6)

معاملات الثبات بطريقتي الاستقرار والاتساق الداخلي للمجالات

المجال	معامل ثبات الاستقرار	معامل ثبات الاتساق الداخلي
مهارات الاستماع	.63	.61
مهارات التحدث	.68	.59
القدرة على فهم الآخرين	.68	.63
القدرة على إدارة العواطف	.76	.60



يلاحظ من الجدول أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (.59 و .76) وهي معاملات مقبولة تربويا.

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي ونوع الكلية والتفاعل بينهما في درجة امتلاك طلبة الجامعات الأردنية لمهارات الاتصال؟

للإجابة على هذا السؤال، فقد تم استخدام أسلوب تحليل التباين الثنائي (2-Way ANOVA) لأثر النوع الاجتماعي ونوع الكلية والتفاعل بينهما في الدرجة الكلية وعلامات المجالات الأربعة للمقياس، والجدول رقم(7) يبين نتائج التحليل.

جدول رقم(7)

نتائج تحليل التباين الثنائي لأثر النوع الاجتماعي ونوع الكلية والتفاعل بينهما في درجة امتلاك طلبة الجامعات الأردنية لمهارات الاتصال بمجالاتها المختلفة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمةF	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	النوع الاجتماعي	967.266	1	967.266	7.482	**.020***
	نوع الكلية	388.584	1	388.584	3.006	.083
	النوع الاجتماعي*نوع الكلية	331.581	1	331.581	2.565	.109
	الخطأ	258033.385	1996	129.275		
	المجموع	259720.816	1999			
مهارات الاستماع	النوع الاجتماعي	71.153	1	71.153	5.284	**.022***
	نوع الكلية	9.720	1	9.720	.722	.396
	النوع الاجتماعي*نوع الكلية	18.432	1	18.432	1.369	.242
	الخطأ	26879.314	1996	13.467		
	المجموع	26978.619	1996			
مهارات التحدث	النوع الاجتماعي	11.273	1	11.373	.558	.455
	نوع الكلية	43.302	1	43.802	2.166	.120
	النوع الاجتماعي*نوع الكلية	55.925	1	55.925	2.776	.096
	الخطأ	40354.354	1996	20.218		
	المجموع	40465.354	1996			
[illegible]	النوع الاجتماعي	.141	1	.141	.015	.903
	نوع الكلية	28.903	1	28.903	3.063	.080

	النوع الاجتماعي*نوع الكلية	2.747	1	2.747	.291	.590
	الخطأ	18837.203	1996	9.437		
	المجموع	18868.994	1999			
القدرة على إدارة العواطف	النوع الاجتماعي	224.648	1	224.648	11.637	**.001***
	نوع الكلية	59.214	1	59.214	3.067	.080
	النوع الاجتماعي*نوع الكلية	22.853	1	22.853	1.184	.277
	الخطأ	38531.786	1996	19.305		
	المجموع	38838.501	1999			

* ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$)

يظهر التحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية للمقياس ودرجات مجالات مهارات الاستماع والقدرة على إدارة العواطف، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي في مجالات مهارات التحدث والقدرة على فهم الآخرين، كذلك أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) لنوع الكلية وللتفاعل بين النوع الاجتماعي ونوع الكلية في الدرجة الكلية على المقياس وفي الدرجات على المجالات التي يتألف منها المقياس.

3.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث:

ما هي معايير أداء طلبة الجامعات الأردنية على مقياس مهارات الاتصال ، معبرا عنها بالعلامات المعيارية والرتب المئينية ، وذلك لمجموعات التقنين والتي تحددها الإجابة عن السؤال الثاني؟

في ضوء نتائج تحليل التباين ونظرا لوجود أثر للنوع الاجتماعي في الدرجة الكلية على المقياس ، وبعض مجالاته، فقد تم تحديد المجموعات المعيارية بمجموعتي الذكور والإناث الأمر الذي اقتضى اشتقاق معايير الأداء لهاتين المجموعتين للدرجة الكلية على المقياس ودرجات المجالات المختلفة له . حيث تم حساب العلامة المعيارية المقابلة لكل علامة خام على المقياس ومجالاته وتحويلها الى علامة تائية بوسط (50) وانحراف معياري(10) وإيجاد الرتبة المئينية المقابلة لها وذلك بحساب التكرار التراكمي للدرجات التي تقع دونها وتقسيم ذلك على عدد أفراد العينة عند كل مجموعة، والجداول(12,11,10,9,8) تبين هذه النتائج.



جدول رقم (8)

العلامة التائية المحولة والرتبة المئينية المقابلة للعلامة الخام للذكور والإناث على المقياس ككل

ذكور			إناث		
العلامة التائية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة التائية
7					7
	67	0.1			
8					8
	68	0.11			
9					9
	69	0.12			
10					10
	70	0.13	70	0.1	
11					11
	71	0.14	71	0.12	
12					12
	72	0.15	72	0.13	
	73	0.16			
13					13
	74	0.17	73	0.15	
14					14
	75	0.18	74	0.16	
15					15
	76	0.19	75	0.18	
			76	0.2	
16					16
	77	0.2	77	0.23	
17					17
	78	0.23	78	0.26	
18					18
	79	0.26	79	0.3	
19					19
	80	0.3	80	0.5	
	81	0.35			
20					20
	82	0.4	81	0.6	
21					21
	83	0.45	82	0.75	
22					22
	84	0.5	83	0.8	
23					23
	85	0.6	84	0.85	
			85	1	
24					24
	86	0.7	86	1.2	
25					25
	87	1.1	87	1.3	
26					26

	1.5	88	1.2	88	
			1.5	89	
27					27
	1.8	89	1.8	90	
28					28
	2	90	2.1	91	
29					29
	2.5	91	2.7	92	
30					30
	3.3	92	3.6	93	
	4	93			
31					31
	4.8	94	4.3	94	
32					32
	5.3	95	4.8	95	
			5.6	96	
33					33
	5.8	96	6.2	97	
34					34
	7	97	7.5	98	
35					35
	8.4	98	8.2	99	
36					36
	9.6	99	9.3	100	
37					37
	10.9	100	10.5	101	
38					38
	11.4	101	11.6	102	
	13.5	102			
39					39
	15	103	13.9	103	
			16.8	104	
40					40
	17.3	104	18.9	105	
41					41
	20.6	105	20.6	106	
42					42
	22.7	106	24.6	107	
43					43
	25.7	107	26.9	108	
44					44
	29.5	108	29.7	109	
45					45
	32.6	109	32.4	110	
46					46
	35.8	110	35.4	111	
	39.5	111	38.5	112	
47					47
	42.4	112	41.7	113	
48					48
	46.3	113	46	114	
49					49
	48.7	114	49.5	115	

50					50
	52.4	115	52.2	116	
51					51
	56.3	116	55.1	117	
52					52
	59.8	117	60.3	118	
53					53
	62.7	118	63.8	119	
			66.6	120	
54					54
	65.4	119	69.6	121	
	68.8	120			
55					55
	72.4	121	71.9	122	
56					56
	75.9	122	74.6	123	
57					57
	79.3	123	76.9	124	
58					58
	82.4	124	79.2	125	
59					59
	83.8	125	82.2	126	
			84.4	127	
60					60
	86.3	126	86.1	128	
61					61
	87.9	127	88.1	129	
	89.7	128			
62					62
	91.4	129	90.7	130	
63					63
	92.2	130	92.2	131	
64					64
	93.6	131	93.4	132	
65					65
	95	132	94.2	133	
66					66
	95.6	133	95.1	134	
			96.5	135	
67					67
	96.2	134	97.1	136	
68					68
	97.2	135	98	137	
69					69
	98.1	136	98.8	138	
	98.7	137			
70					70
	99	138	99.5	139	
71					71
	99.2	139	99.6	140	
72					72
	99.6	140	99.7	141	
73					73

	142	99.8	141	99.65	
	143	99.83			
74					74
	144	99.86	142	99.7	
75					75
	145	99.9	143	99.9	
76					76
	146	99.99	144	99.93	
77					77
			145	99.96	
			146	99.99	
78					78

جدول رقم(9)

العلامة التائية المحولة والرتبة المئينية المقابلة للعلامة الخام للذكور والإناث على مقياس مجال مهارات الاستماع

	ذكور		إناث		
العلامة التائية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة التائية
8					8
9					9
10					10
			14	0.1	
11					11
12					12
13					13
			15	0.2	
14					14
15					15
16					16
			16	0.5	
17					17
	17	0.2			
18					18
			17	0.7	
19					19
20					20
	18	0.55			
21					21
			18	1.1	
22					22

23					23
			0.9	19	
24					24
	1.4	19			
25					25
			1.8	20	
26					26
27	2.2	20			27
28					28
			2.8	21	
29					29
	3.1	21			
30					30
31					31
			4.7	22	
32					32
	5.7	22			
33					33
34					34
			8	23	
35					35
	8.7	23			
36					36
			12.7	24	
37					37
	12.7	24			
38					38
39					39
			18.4	25	
40					40
	19.4	25			
41					41
42					42
			24.3	26	
43					43
	27.2	26			
44					44
45			33.8	27	45
46	38.8	27			46
47					47
			44.9	28	
48					48
	50	28			
49					49
50					50

			56.5	29	
51					51
	60.2	29			
52					52
53					53
			68.3	30	
54					54
	71.6	30			
55					55
56			76.3	31	56
	80.4	31			
57					57
58					58
			83	32	
59					59
	86.7	32			
60					60
61					61
			90	33	
62					62
	91.7	33			
63					63
64					64
			94.7	34	
65	96	34			65
66					66
			98	35	
67					67
	97.8	35			
68					68
69					69
			99.3	36	
70					70
	98.9	36			
71					71
72					72
			99.6	37	
73					73
	99.5	37			
74					74
75					75
	99.7	38	99.9	38	
76					76
77					77
			99.95	39	

78					78
			39	99.8	
79					79
80					80
	40	99.99			
81					81
			40	99.99	
82					82
83					83
84					84
85					85

جدول رقم(10)

العلامة التائية المحولة والرتبة المئينية المقابلة للعلامة الخام على مقياس مجال مهارات التحدث

العلامة التائية	العلامة الخام	الرتبة المئينية
17		
	17	0.2
18		
19		
	18	0.3
20		
21		
22	19	0.5
23		
24		
	20	1
25		
26		
	21	2
27		
28		
	22	3.1
29		
30		
	23	4.4

		31
		32
		33
6.3	24	
		34
		35
9	25	
		36
		37
13.1	26	
		38
		39
17.5	27	
		40
		41
23.9	28	42
		43
		44
30.8	29	
		45
		46
38.6	30	
		47
		48
47.3	31	
		49
		50
56.3	32	
		51
		52
		53
64.9	33	
		54
		55
72.4	34	
		56
		57
79.4	35	
		58

		59
86.2	36	
		60
		61
90.6	37	62
		63
		64
94	38	
		65
		66
86.8	39	
		67
		68
98.6	40	
		69
		70
99.6	41	
		71
		72
		73
99.8	42	
		74
		75
99.9	43	
		76
		77
99.97	44	
		78
		79
99.99	45	
		80
		81



جدول رقم(11)

العلامة التائية المحولة و الرتبة المئينية المقابلة للعلامة الخام على مقياس مجال القدرة على فهم الآخرين

العلامة التائية	العلامة الخام	الرتبة المئينية
5		
	9	0.1
6		
7		
8		
9	10	0.13
10		
11		
12		
	11	0.16
13		
14		
15		
	12	0.2
16		
17		
18		
19	13	0.3
20		
21		
22		
	14	0.7
23		
24		
25		
	15	1.7
26		
27		
28		
29	16	3.1
30		
31		
32		
	17	5.7
33		
34		
35		
	18	10.6
36		
37		
38		
39	19	17.4
40		
41		
42		
	20	25.9
43		
44		

		45
37.7	21	
		46
		47
		48
50.7	22	49
		50
		51
		52
63.3	23	
		53
		54
		55
76.5	24	
		56
		57
		58
85	25	59
		60
		61
		62
91.2	26	
		63
		64
		65
95.5	27	
		66
		67
		68
98	28	69
		70
		71
		72
99.1	29	
		73
		74
		75
99.99	30	
		76
		77
		78
		79
		80



جدول رقم(12)

العلامة التائية المحولة و الرتبة المئينية المقابلة للعلامة الخام على مقياس مجال القدرة على التحكم بالعواطف

ذكور			إناث		
العلامة التائية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة الخام	الرتبة المئينية	العلامة التائية
4					4
5					5
	13	0.1			
6					6
7					7
	14	0.15			
8					8
9					9
10	15	0.2			10
11					11
12					12
	16	0.3			
13					13
14					14
	17	0.4			
15					15
			17	0.1	
16					16
	18	0.5			
17					17
			18	0.2	
18					18
19					19
	19	0.6	19	0.4	
20					20
21					21
	20	0.7			
22					22
			20	0.8	
23					23
	21	0.9			
24					24
			21	0.9	
25					25
	22	1.8			

26					26
	1.4	22			
27					27
28					28
			2.8	23	
29					29
	2	23			
30					30
			4.3	24	
31					31
	4.2	24			
32					32
			5.8	25	
33					33
	7.2	25			
34					34
35			8.7	26	35
36					36
	10.8	26			
37					37
			11.8	27	
38					38
	15.3	27			
39					39
			17.3	28	
40					40
	19.5	28			
41					41
			23	29	
42					42
43	27.3	29			43
44					44
			32.1	30	
45					45
	35.2	30			
46					46
			37.7	31	
47					47
	44.4	31			
48					48
			45.9	32	
49					49
50	54.8	32			50
			54	33	
51					51
52					52
	63.5	33			
53					53

			63.1	34	
54					54
	70.9	34			
55					55
			72.9	35	
56					56
57	79	35			57
			79.5	36	
58					58
59					59
	84.5	36			
60			86.4	37	60
61					61
	89.9	37			
62					62
			92.1	38	
63					63
	93.4	38			
64					64
			95.6	39	
65					65
66					66
	96.6	39	97.5	40	
67					67
68					68
	97.7	40			
69					69
			98.9	41	
70					70
	98.7	41			
71					71
			99.6	42	
72					72
73					73
	99.2	42	99.9	43	
74					74
75					75
	99.4	43			
76					76
77					77
	99.9	44			
78					78
79					79
80					80
	99.99	45			



81	81
82	82
83	83
84	84
85	85

تفسير النتائج وإعداد الصفحات النفسية:في ضوء أداء عينة التقنين وانسجاما مع نتائج دراسات سابقة لتقنين المقاييس(الجهني،2006؛المرابحة،2005؛المطارنة،2006) فقد تم اعتماد العلامات التائية التالية لتحديد المستويات المختلفة للأداء على المقياس ومجالاته، والجدول رقم(13) يبين هذه المستويات:

جدول رقم(13)

المستويات المختلفة للأداء على مقياس مهارات الاتصال ومجالاته

مستوى الأداء	العلامة التائية
متميز	70 فما فوق
مرتفع	65– أقل من 70
فوق المتوسط	55– أقل من 65
متوسط	45 – أقل من 55
تحت المتوسط	35– أقل من 45
منخفض	30 – أقل من 35
متدن	أقل من 30

وبناء على نتائج تحليل التباين الثنائي والتي حددت المجموعات المعيارية بمجموعتي الذكور والإناث ، تم إعداد صفحة نفسية لكل مجموعة معيارية لتفسير أداء أفراد المجموعة على مجالات المقياس(ملحق(و) و ملحق(ز)).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 الخاتمة

تم بناء مقياس مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية ، وقد تـوافرت للمقياس خصائص سيكومترية مناسبة مما يبرّر استخدامه في تقدير مـدى امـتلاك طلبة الجامعات الأردنية لمهارات الاتصال ، وبينت النتائج وجـود أثـر ذو دلالـة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي في كل من: الدرجـة الكليـة علـى المقيـاس ومهارات الاستماع والقدرة على إدارة العواطف، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروقات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) تعزى للنوع الاجتماعي أو لنوع الكلية أو للتفاعل بينهما في مهارات التحدث والقدرة على فهم الآخرين.

2.5 مناقشة النتائج:

1.2.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول

ما مقدار الخصائص السيكومتريـة لمقياس مهارات الاتصـال لـدى طلبـة الجامعات الأردنية؟

لقد توافرت في المقياس خصائص سيكومترية مقبولة تربويا حيث بلغت قيمة معامل الثبات (.78) بطريقة ثبات الاستقرار ، و(.72) بطريقة الاتساق الداخلي ، كما بلغت بلغت معاملات الصدق التلازمي (.71) لمقياسين محكيين كما تم التأكـد مـن صدق المحتوى عن طريق الأخذ بآراء مجموعة المحكمين من ذوي الاختصـاص ، وهذه الخصائص جميعها تجعل من المقياس أداة قابلة لتطبيقها على عينات مماثلـة واعطاء نتائج موثوقة أما بالنسبة لمعاملات ثبات المجالات ، فقـد بلغـت بطريقـة الاستقرار (.76,.68,.68,.60) مرتبة حسب ترتيب المجالات الأربعة؛ وربما يعـود هذا للجهود التي بذلت أثناء إعداد المقياس من حيث الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة، وتحديد مجموعة من المواقف السلوكية المرتبطـة بكـل مجـال مـن مجالات المقياس وعرض المقياس على مجموعة من المحكمين والأخـذ بـآرائهم ،



وكانت هذه النتائج قريبة من نتائج الدراسة التي أجراها كوهن وآخرون (Cohen et al ,2004) من حيث موضوعية مقاييس مهارات الاتصال المعتمدة على قـوائم التقدير.

2.2.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤالين الثاني والثالث

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية (α≤.05) للنوع الاجتماعي ونـوع الكليـة والتفاعل بينهما في درجة امتلاكهم لمهارات الاتصال؟ ومـا هـي معـايير الأداء لمجموعات التقنين؟

الدرجة الكلية على المقياس

عند إجراء تحليل التباين الثنائي لأثر النوع الاجتماعي ونوع الكلية والتفاعـل بينهما، فقد تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية (α≤.05)للنوع الاجتمـاعي ، الأمـر الذي اقتضى اشتقاق معايير الأداء لمجموعتي الذكور والإناث ، وقد أظهرت نتـائج التقنين تفوق الذكور على الإناث في درجة امتلاكهم لمهارات الاتصال حيث يظهـر من الجدول رقم (8) أن أعلى علامة حصل عليها الطلبة الذكور كانت (146) تقابلها العلامة التائية(76.5) بينما قابلت نفس العلامة لدى الاناث ، العلامة التائية(77.8)، وقد يكون لذلك علاقة بأساليب التنشئة المتبعة في المجتمع الأردني والتي تحد مـن مشاركة الإناث ببعض البرامج وخاصة تلك التي تتطلب الخروج والمبيت كالرحلات الجامعية ، إذ في كثير من الأحيان تقتصر المشاركة على الطلبـة الـذكور ، وهـذه البرامج لها أثرها الإيجابي في تطوير مهارات الاتصال كما أشارت الدراسة التـي أجراها هوتل وهارديجان (Hottel & Hardigan,2005).

الدرجة على مجال مهارات الاستماع

كشفت نتائج تحليل التباين الثنائي لأثر النوع الاجتماعي ونوع الكلية والتفاعل بينهما، عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية (α≤.05) للنوع الاجتماعي في درجة امتلاك الطلبة لمهارات الاستماع، وبناء عليه فقد تم اشتقاق معايير الأداء على مجال مهارات الاستماع لمجموعتي الذكور والإناث ويتبين من الجدول رقم(9) أن أعلى علامة حصل عليها الطلبة الذكور كانت(40) وتقابل العلامة التائية(80.2)



بينما قابلت هذه العلامة لدى الإناث العلامة التائية (81.8)، أي أن الطلبة الذكور أظهروا تفوقا على الإناث في امتلاكهم لمهارات الاستماع، وقد يكون ذلك مرتبطا بطبيعة كل من الذكر والأنثى فكثيرا ما يفضل الذكور الاستماع على التحدث، هذا ولم تتطرق دراسات أخرى - على حد علم الباحثة- لمناقشة الفروقات بين الذكور والإناث في مهارات الاستماع.

الدرجة على مجال مهارات التحدث

كشفت النتائج عن عدم وجود فروقات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)تعزى لأثر النوع الاجتماعي أو نوع الكلية أو التفاعل بينهما في امتلاك مهارات التحدث، وقد أتى هذا في الوقت الذي تنبهت فيه الجامعات الى أهمية تزويد الطلبة باختلاف تخصصاتهم بمهارات البحث والإلقاء والمناقشة أثناء المحاضرات ، وتحفيز الطلبة على المشاركة في إلقاء المحاضرات، فيخصص معظم المدرسين في الجامعات نسبة من علامة المساق لمشاركة الطلبة أثناء المحاضرات ، وهذا من شأنه تقليل الفوارق في مهارات التحدث لدى الطلبة باختلاف نوعهم الاجتماعي ونوع الكلية الذي ينتمون إليه.

الدرجة على مجال القدرة على فهم الآخرين

كشفت النتائج عن عدم وجود فروقات دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) تعزى لأثر النوع الاجتماعي أو نوع الكلية أو التفاعل بينهما في القدرة على فهم الآخرين ، وقد يعود ذلك الى أن هذه القدرة معتمدة على الفرد ذاته شأنها شأن الكثير من القدرات غير المرتبطة بنوع اجتماعي معين أو تخصص معين كالذكاء مثلا.

الدرجة على مجال إدارة العواطف

كشفت نتائج تحليل التباين الثنائي عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية ($\alpha \leq .05$) للنوع الاجتماعي في إدارة العواطف ، ولدى مقارنة نتائج التقنين والتي يظهرها الجدول رقم(17) يتبين أن أعلى درجة علىهذا المجال بلغت (43) لدى الذكور وقابلت العلامة التائية (73.5)، بينما قابلت أعلى علامة لدى الإناث العلامة التائية (80.5) هذا يشير الى تفوق الذكور على الإناث في إدارة العواطف ، وكانت هذه



النتيجة متوقعة؛ إذ تتسم الإناث بالطبيعة العاطفية بينما يتسم الذكور بكونهم الأقدر على التحكم بعواطفهم.

3.5 التوصيات

توصي الدراسة ما يلي:

1. أن يقنن هذا المقياس على مجتمعات أخرى مثل المعلمين والموظفين في المؤسسات المختلفة.
2. إجراء المزيد من الدراسات على موضوع مهارات الاتصال وعلاقته بالذكاء الاجتماعي.

المراجع

أ- المراجع العربية

أبو اصبع، صالح وأبو عرجة، تيسير .(1996).**الاتصال والعلاقات العامة** . ط1عمان: منشورات جامعة القدس المفتوحة.

أبو اصبع، صالح . (1999). **الاتصال الجماهيري**. ط1. عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع.

أبوعرقوب، صالح.(1993).**الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي** . ط1عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

البكري، فؤاده. (2002).**الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال** . ط1. القاهرة: عالم الكتب.

بيتر ، جون.(1987). **الاتصال الجماهيري(مدخل)**.ط1.(ترجمة:عمر الخطيب). بيروت: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.

الجميلي، خيري.(1996).**الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث** . الإسكندرية: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.

الجهني، صافي.(2005).**تقنين قائمة نيو للشخصية لفئة الراشدين الذكور (40-17)سنة في البيئة السعودية** رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة مؤتة، الكرك: الأردن.

جوهر، صلاح الدين.(1979).**علم الاتصال**.القاهرة: مكتبة عين شمس.

حجاب، محمد.(2003).**مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة** . ط4. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

الحموي، شريف.(2004). **مهارات الاتصال** . ط1. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.

الخصاونة، باتريشيا.(1998).**مشاكل الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظر الطلبة** . رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك، اربد: الأردن.



الخوري، فؤاد. (2000). **لغة الجسد**. ط1. بيروت: دار الساقي.

روبن، برنت.(1991).**الاتصال والسلوك الإنساني** . (ترجمة: نخبة من أعضاء قسم وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم بكلية التربية، جامعة الملك سعود، راجع الترجمة: عمر الخطيب).

السرحان، محمود. (2000)**مهارات الاتصال عند الشباب** . عمان: مطابع المؤسسة الصحفية الأردنية (الرأي).

سيلي، ميشيل و ماكجنيت، ليندا وجلعوط، سامر . (2000).**الاتصال والاتصال الإداري**. ط1. دار الرضا للنشر.

شيالديني، روبرت.(1988).**التأثير وسائل الإقناع** . (ترجمة:سعد جلال). القاهرة: دار الفكر العربي.

الطنوبي، محمد عمر .(1995). **نظريات الاتصال**.ط1.الإسكندرية: دار المطبوعات الجديدة.

الطنوبي، محمد محمد .(2001). **نظريات الاتصال**. ط1. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع الفنية.

العبد، عاطف.(1993). **الاتصال والرأي العام**. القاهرة: دار الفكر العربي.

عليان، ربحي و الطوباسي،عدنان .(2005).**الاتصال والعلاقات الخارجية** . ط1. عمان: دار صفا للنشر والتوزيع.

المرابحة، عامر.(2005).**تقنين قائمة نيو لقياس الأبعاد الخمسة للشخصية على الطلبة الجامعيين في الأردن** . رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مؤتة، الكرك: الأردن.

المطارنة، خالد.(2006).**تقنين استبانة الاضطرابات النفسية والعقلية على الطلبة الجامعيين في الأردن** رسالة ماجستير غير منشورة جامعة مؤتة، الكرك : الأردن.

هلال، محمد.(2003). **مهارات التوعية والإقناع**. ط4. مصر الجديدة: مركز تطوير الأداء والتنمية.



هلال، محمد.(2004)**مهارة إدارة الحوار والمناقشات** . ط2. مصر الجديدة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

وايت، روبرت .(1998)**كيف تسأل السؤال الصحيح** .(ترجمة:موسى يونس). القاهرة: دار الفكر العربي.

ب-المراجع الأجنبية

Bahl,S.(1996).Business communication today. 1st ed. New Delhi: Response books.

Cohen,D.S.,colliver,J.A.,Robbs,R.S&Swartz,M.H.(2004,November,06).Alargescale study of the reliabilities of checklist scores and Ratings of interpersonal and communication skills evaluated on standardized – Patient examination.[Pages:209 – 213].Advances in health sciences education Vol.1no.3.Available on: http://www.springerlink.com/content/k8817426690t3p3m/

Edel,R.L.(1978). **Essential of educational measurement**. Newjersy: PrenticeHall, Inc.

Flavell,J.(1985). Cognitive development**. 2nd ed. Newjersy: Prentice Hall, Inc.**

Gopal.N.(2004).Business communication. NewDelhi: Galgotia Publications.

Heatherington.E. & Park.R.(1979).Child psychology. 2nd ed. Newyork: Mcgrowhill companies.

Hottel,T.L.;Hardigan,P.C.(2005,February).Improvement in the interpersonal communication skills of dental students.[Pages:281-284]. **Journal of dental education. Vol. 69,no 2. Publications.**

Isman,A. & Altenay.F.(2005).Communication Barriers: A Study of Eastern Mediterranean University Students' and Teachers' of Online Program and Courses[22 pages]**. Turkish online journal of distance education TOJDE. Vol.:6 no.:4.Available on http://tojde.anadolu.edu.tr/tojde20/pdf/article_13.pdf**[2006,Novemb,11].

Lazikar,R.V.& Flatley,M.E.(2002). **Basic Buisiness communication**. 9th ed. Newyork: McGrow hill Companies.

Mehrens,W.A & Lehman,J.J.(1978). **Measurement and evaluation in education and psychology.** 2nd ed. U.S.A: Halt,rimehark and Wenston.

Penava,D.A. & Stanojevic.S.(2002;7:14). communication skills assessed at OSCE are not affected by participation in the adolescent healthy sexuality Program[16 paragraphs] Med



Educ.online available on: http://www. med-ed-online.org/res00045.htm

Rao,S.L.(1996). Successful Negotiation. 2nd ed. New Delhi:Adivision of wheeler and company LTD.

Robin, p,K.(2000). Levels of Effectiveness of Communication SkillsUsed by College Students During The Job Search Process .Unpublished Master thesis.[faculity of the Verginia Polytechnic Institute and State University]:Virginia. Available on: http://scholar.lib.vt.edu/ theses/ available/etd-06122000- 18370042/

Scott,B. (1987). **The skills of communication**. 3rd ed. England: wild wood house limited.

Sen,L.(2004). **Communication skills**. 2nd ed. India: Prentice-Hall of India Private Limited LTD.

Sengupta,S.(1998). **Mnegment of public relations and communication**. 3rd ed. New Delhi: UBS publishers.

Sudan,A.S.,&Kumar,N.(2003). **Buisiness communication**. 1st ed.New Delhi: Anmol publications PVT. LTD.

Vilanilam,J.V.(2003). More effective communication .1st ed London: Tousand Gaks.

Williams,T.(2001). Impact of study abroad on students' intercultural communication skills: adaptability and sensitivity. Unpublished Manuscript,Texas Christian University:Texas. Available on: http: //www.aaplac.org/library/WilliamsTracy03.pdf



ملحق(أ)

مقياس مهارات الاتصال بصورته الأولية



بسم الله الرحمن الرحيم

الأستاذ الدكتور المحترم/مه

الدكتور المحترم/مه

السيد/ة المحترم/مه

تحية طيبة وبعد،

أضع بين أيديكم فقرات مقياس "مهارات الاتصال لدى طلبة الجامعات الأردنية" .يتألف من (55) فقرة، موزعة على (4) مجالات هي: مهارات الاستماع، مهارات التحدث،القدرة على فهم الآخرين ، وادارة العواطف. أمام كل مجال منها مقياس متدرج من (5) درجات حسب أسلوب ليكرت يعكس تكرار ظهور السلوك الذي تتضمنه الفقرة لدى من سيجيب على المقياس ، وهي (بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة،بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة،بدرجة قليلة جدا). راجية التكرم بإبداء ملاحظاتكم واقتراحاتكم والحكم عليه من حيث:

- وضوح صياغة الفقرة وذلك بالإجابة بنعم أو لا عن كل فقرة
- انتماء الفقرة للمجال الذي تنضوي تحته وذلك بالإجابة بنعم أو لا عن كل فقرة
- هل يعكس مضمون الفقرة سلوك سلبي لمهارة الاتصال أم سلوك إيجابي، وذلك بالإجابة بكلمة "سلبي" أو كلمة "إيجابي".
- هل تشعرون أن مضمون الفقرة رب ما يكون متحيزا لفئة معينة من الطلبة ، وذلك بالإجابة بـ "متحيزة لفئة ...." في حالة الفقرات التي تشعرون بأن مضمونها متحيزا، وبـ "غير متحيزة " للفقرات التي تشعرون أنها غير متحيزة.
- كفاية الفقرات لتغطية مجالاتها، وذلك بالإجابة بـ "تكفي" أو "لا تكفي".
- أية ملاحظات أخرى واقتراحات وتعديلات ترونها مناسب

شاكرة حسن تعاونكم

المجال الأول: مهارات الاستماع						
الرقم	الفقـــــــــــــــرة	وضوح صياغة الفقرة	انتماء الفقرة للمجال	سلبي أم إيجابي	تحيز الفقرة	كفاية الفقرات لتغطية المجال
1	عن دما أس تمع لش خص يتح دث ف إنني أس تطيع أن أتواص ل مع ه بحركات العينين.					
2	أوم ئ برأس ي عن دما أس تمع لش خص يتح دث دلال ة عل ى الموافقة على ما يقوله.					
3	أه ز رأس ي أو أقط ب ح اجبي عندما لا أتفق مع شخص يتحدث					
4	ألعب بشعري أو أزرار قميصي أو س اعتي أو ....ال خ. أثن اء الاستماع لشخص يتحدث.					
5	يشرد ذهني عندما أمل مما يقوله شخص آخر					
6	أعط ي انتب اهي الكام ل لش خص يتحدث.					
7	لا ت ؤثر الازعاج ات والفوض ى الخارجي ة عل ى ق درتي عل ى الاستماع لما يقوله شخص آخر.					
8	أطقط ق بأص ابعي(أدق) عل ى الطاول ة عن دما أس تمع لش خص يتحدث					
9	أعطي رأيي وتعليقاتي على ما يقوله الآخرين حتى لو لم يطلبوا مني ذلك					
10	أفك ر بإنه اء المناقش ات الت ي لاتهمني بسرعة.					
11	أنتظر المتحدث حتى ينهي كلامه قبل أن أكوّن حكما على ما يقوله					
12	أجد صعوبة في التركيز على ما يقوله شخص يتحدث بلغة ركيكة ، أو لهجة غير مفهومة.					

					أنا أشجع المتحدث على إكمال حديثه باستخدام تعابير مثل : "أكمل"، "حقا!!!"، "نعم"، "أفهمك"،"أهه"	13
					لا أستطيع تذكر النقاط التي قالها الآخرون بعد مرور وقت على بداية المناقشة	14
					عندما أستمع لشخص آخر فإنني أضع ساعدي على صدري بشكل متقاطع.	15
					إذا أردت إبداء رأيي أثناء حديث شخص آخر، أجد صعوبة في الانتظار حتى يكمل حديثه	16
					إذا رن هاتفي أثناء مناقشة جادّة فإنني أجيب عليه.	17
					أتوقف لحظة لأفكر فيما قاله شخص آخر ، قبل أن أقدم رأيي فيما قاله.	18
المجال الثاني: مهارات التحدث						
					عندما أقف مع شخص اعتدت الحديث معه يوميا فإنني أحاول أن أقف على بعد 3 – 4 أقدام منه	1
					أبتسم عندما أتحدث مع الآخرين	2
					عندما أريد إنهاء مناقشة فإنني أستخدم جملا ختامية مثل : "استمتعت بالحديث معك "، "حديثك لا يمل"،"دعني أعطيك رقم هاتفي"	3
					عندما يكون لدي رأي أو تعليق حول ما لم يعجبني فانني أقول ذلك دون مقدمات مثل:"أفكارك غير مناسبة"بدلا من القول "في الحقيقة لقد أعجبتني بعض أفكارك لكنها قد تكون غير مناسبة في هذا الوقت".	4
					عندما أتحدث أحاول أن تكون ألفاظي(كلماتي) بسيطة وجملي قصيرة	5

6	أخاطب الناس الذين أتحدّث معهم بأسمائهم فأقول:"أنا أتفق معك يا محمّد" بدلا من القول"أنا أتفق معك".					
7	أكثر من استخدام الألفاظ التقنية المتخصصة أثناء حديثي.					
8	أكثر من استخدام المبني للمعلوم بدلا من المبني للمجهول في كلامي مثل "لقد اتخذت الجامعة قرارا بإلغاء الفصل الصيفي" بدلا من"لقد اتّخذ قرار بإلغاء الفصل الصيفي".					
9	عندما أريد إيصال رسالة هامة من خلال حديثي فإنني أربطها بالحكايات النادرة					
10	عندما أتحدث فإنني أبقي يداي مفتوحتان فلا أعقدهما أو أضعهما في جيبي					
11	أراعي أن تكون نبرات صوتي ملائمة لموضوع الحديث					
12	عندما أكون في مقابلة رسمية فإنني أهتم بالجملة الأولى بحيث تساعد على جذب اهتمام المستمع.					
13	في المقابلات الرسمية أنهي حديثي بجمل ختامية أختارها بعناية.					
14	يخبرني الناس بأنني أثناء حديثي أكرر كلمات معينة دون وعي ، مثل: "طبعا"، "مثلا"، "بالتأكيد".					
15	عندما أحاول إقناع شخص بفكرة ما فإنني أستعين بتقديم أدلة مناسبة.					
16	لا أحاول إقناع شخص بشيء لا يمكن تصديقه حتى ولو كان صحيحا					
17	أتحدث ببطء بعض الشيء وأتوقف لأعطاء الآخرين الفرصة للتحدث.					

18	أحاول أن أتجنب ربط الجمل بكلمة "لك ن"، مث ل: "أن ت م ن ناحي ة الحديث مع الآخرين جيد لكنك من ناحية التجاوب بطيء". وبدلا من ذلك أقول: "أنت من ناحية الحديث جيد ومن ناحية التجاوب بطيء".					
المجال الثالث:القدرة على فهم الآخرين						
1	أس تطيع تق دير م ا يرم ي إلي ه الآخرون من خلال النظر إليهم أثناء التحدث معهم.					
2	أبذل جهدي لكي أفهم الآخرين.					
3	أراج ع نفس ي لأتأك د م ن أنن ي فهمت ما يحاول الآخرون إيصاله لي.					
4	أجد من السهل رؤ ية الأشياء من وجهة نظر الآخرين.					
5	أدرك الإيم اءات والتلميح ات واش ارات الجسد د الت ي يس تخدمها الناس أثناء حديثهم معي.					
6	يشعرني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهمهم جيدا.					
7	أستطيع معرفة ماذا ستكون ردة فعل الآخرين على كلماتي وأفعالي					
المجال الرابع:إدارة العواطف						
1	ل دي الق درة عل ى التس امح م ع الآخرين على ما يلحقونه بي من أذى غير مقصود.					
2	أس تطيع الس يطرة عل ى مزاج ي عندما يكون سيئا.					
3	أراعي كيف سيكون وقع كلامي وأفعالي على الآخرين.					
4	إذا ما قدم لي شخص اعتذاره على خطأ ما فإنني أتقبل اعتذاره بسهولة.					
5	إذا حدثني شخص عن حدث سيئ أو حزين صادفه فإنني أظهر تعاطفي معه وأستخدم تعليقات مثل: "أفهم ش عورك"، "لق د ش عرت نف س الشعور عندما حدث معي ذلك".					
6	إذا س ألني ص ديق ع ن رأي ي					

	بصراحة فإنني أخبره به حتى لو آذيته.					
7	إذا صدر مني خطأ تـ جاه شخص ما فإنني أعتذر بكل صدر رحب.					
8	أميل الى تأجيل مناقشة المواضيع الحساسة.					
9	لدي القدرة على مواجهة شخص آذى مشاعري					
10	أستطيع إخفاء نقاط ضعفي عن الآخرين					
11	عندما أوجه انتقادا لشخص ما فإنني أشير الى سلوكاته وأفعاله وليس إليه بشكل شخصي، كأن أقول:"أنا أختلف معك في الطريقة التي تحدّث بها الآخرين " بدلا من القول "أنت متحدّث سيئ".					
12	لدي القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواطفي.					

اقتراحات:..

....

....

....

....



ملحق(ب)

مقياس مهارات الاتصال الذي طبق على العينة الاستطلاعية



بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الطالبة / أخي الطالب:

أضع بين أيديكم استبانة للوقوف على الأساليب التي يستخدمها الطلبة للتواصل مع الآخرين، أرجو التكرّم بقراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة بـتمعّن والإجابة عليها باهتمام وجديّة وذلك باختيار أحد البدائل الموضوعة أمام كل فقرة بما يمثل درجة استخدامك للأسلوب مضمون الفقرة ، مؤكدة على أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وبما ينعكس عليكم بالفائدة إن شاء الله.

شاكرة حسن تعاونكم مسبقا.

الباحثة

روضه حميدات.

النوع الاجتماعي: ذكر ☐ أنثى ☐

الكلية: علمية ☐ إنسانية ☐

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا (5)	بدرجة كبيرة (4)	بدرجة متوسطة (3)	بدرجة قليلة (2)	بدرجة قليلة جدا (1)
1	لـ دي الق درة عل ى التسـ امح مـ ع الآخ رين على ما يلحقونه بي من أذى غير مقصود.					
2	أستطيع السيطرة على مزاج ي عن دما يك ون سيئا.					
3	أراع ي كي ف س يكون وق ع كلام ي وأفع الي على الآخرين.					
4	عندما أستمع للشخص الـ ذي يتح دث ف إنني أس تطيع أن أتواص ل معه بحركات العينين.					
5	أوم ئ برأس ي عن دما أستمع لشخص يتحدث دلال ة عل ى المواف ق ة على ما يقوله.					
6	أبتسم عندما أتحدث مع الآخرين.					
7	عندما أريد إنهاء مناقشة فإنني أستخدم جملا ختامية مثل: "استمتعت بالحديث معك"، "حديثك لا يمل"،"دعني أعطيك رقم هاتفي".					
8	عندما يكون لدي رأي أو تعليق حول ما لم يعجبني فإنني أقول ذلك دون مقدمات .					
9	أستطيع تقدير ما يرمي إليه الآخرون من خلال النظ ر إل يهم أثن اء					

	التحدث معهم.					
10	أبذل قصارى جهدي لكي أفهم الآخرين.					
11	أقطب حاجبي عندما لا أتفق مع المتحدث.					
12	أعطي انتباهي الكامل للشخص الذي يتحدث.					
13	عندما أتحدث أحاول أن تكون ألفاظي(كلماتي) بسيطة وجملي قصيرة.					
14	أخاطب الناس الذين أتحدّث معهم بأسمائهم فأقول:"أنا أتفق معك يا محمد" بدلا من القول"أنا أتفق معك".					
15	أراجع نفسي لأتأكد من أنني فهمت ما يحاول الآخرون إيصاله لي.					
16	إذا ما قدم لي شخص اعتذاره على خطأ ما فإنني أتقبل اعتذاره بسهولة.					
17	إذا حدثني شخص عن حدث سيئ صادفه فإنني أظهر تعاطفي معه .					
18	أستخدم صيغة المبني للمعلوم بدلا من صيغة المبني للمجهول في كلامي مثل "لقد اتخذت الجامعة قرارا بإلغاء الفصل الصيفي" بدلا من"لقد اتّخذ قرار بإلغاء الفصل الصيفي".					
19	أراعي أن تكون نبرات صوتي ملائمة لموضوع الحديث.					

20	الازعاجات والفوضى الخارجية تؤثر على قدرتي على الاستماع لما يقوله الشخص الآخر.					
21	أبدي رأيي وتعليقاتي على ما يقوله الآخرون حتى لو لم يطلبوا مني ذلك.					
22	أجد من السهولة رؤية الأشياء من وجهة نظر الآخرين.					
23	إذا سألني صديق عن رأيي بصراحة فإنني أخبره به حتى لو آذيته.					
24	إذا صدر مني خطأ تجاه شخص ما فإنني أعتذر منه بكل صدر رحب.					
25	أدرك الإيماءات التي يستخدمها الناس أثناء حديثهم معي.					
26	أحاول إنهاء المناقشات التي لاتهمني بسرعة.					
27	أنتظر المتحدث حتى ينهي كلامه قبل أن أكوّن حكما على ما يقوله.					
28	أشجع المتحدث على إكمال حديثه باستخدام تعابير مثل: "أكمل"، "حقا!!"، "نعم"، "أفهمك"،"أهه".					
29	عندما أكون في مقابلة رسمية فإنني أهتم بالجملة الأولى بحيث تساعد على جذب اهتمام المستمع.					
30	أنهي حديثي في المقابلات الرسمية					

	بجمل ختامية أختارها بعناية.					
31	أميل الى تأجيل مناقشة المواضيع الحساسة.					
32	لدي القدرة على مواجهة شخص آذى مشاعري.					
33	إذا طلبني أحدهم للحديث أثناء انشغالي بمناقشة جادّة فإنني أجيبه.					
34	عندما أحاول اقناع شخص بفكرة ما فإنني استعين بتقديم أدلة مناسبة.					
35	يشعرني الناس الذين أتحدث معهم بأنني لا أفهمهم جيدا.					
36	عندما أوجه انتقادا لشخص ما فإنني أشير الى سلوكاته وأفعاله وليس إليه بشكل شخصي، كأن أقول :"أنا أختلف معك في الطريقة التي تحدّث بها الآخرين" بدلا من القول "أنت متحدّث سيئ".					
37	لدي القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواطفي.					
38	أفضّل عدم إقناع الشخص الذي أحدثه بشيء يصعب تصديقه، حتى ولو كان صحيحا.					
39	أتحدث ببطء بعض الشيء وأتوقف لاعطاء الآخرين الفرصة للتحدث.					



ملحق(ج)

مقياس مهارات الاتصال بصورته النهائية



بسم الله الرحمن الرحيم

أختي الطالبة / أخي الطالب:

أضع بين أيديكم استبانة للوقوف على الأساليب التي يستخدمها الطلبة للتواصل مع الآخرين، أرجو التكرّم بقراءة كل فقرة من فقرات الاستبانة بتمعّن والإجابة عنها باهتمام وجديّة وذلك باختيار أحد البدائل الموضوعة أمام كل فقرة ، مؤكدة على أن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وبما ينعكس عليكم بالفائدة .

ملاحظة:لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، لذا يرجى اختيار الإجابة التي ترى بأنها تنطبق بالفعل عليك.

شاكرة حسن تعاونكم مسبقا.

الباحثة

روضه حميدات

المعلومات الديمغرافية:

النوع الاجتماعي: ذكر ☐ أنثى ☐

الكلية: ....

الرقم	الفقرة	بدرجة كبيرة جدا	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جدا
1	لدي القدرة على التسامح مع الآخرين على ما يلحقونه بي من أذى غير مقصود.					
2	أستطيع السيطرة على مزاجي عندما يكون سيئا.					
3	أراعي كيف سيكون وقع كلامي وأفعالي على الآخرين.					
4	عندما أستمع للشخص الذي يتحدث فإنني أستطيع أن أتواصل معه بحركات العينين.					
5	أومئ برأسي عندما أستمع لشخص يتحدث دلالة على الموافقة على ما يقوله.					
6	أبتسم عندما أتحدث مع الآخرين.					
7	عندما أريد إنهاء مناقشة ما فإنني أستخدم جملة ختامية مثل: "استمتعت بالحديث معك".					
8	أستطيع تقدير ما يرمي إليه الآخرون من خلال النظر إليهم أثناء التحدث معهم.					
9	أبذل قصارى جهدي لكي أفهم الآخرين.					
10	أقطب حاجبي عندما لا أتفق مع المتحدث.					
11	أعطي انتباهي الكامل للشخص الذي يتحدث.					
12	عندما أتحدث أحاول أن تكون ألفاظي(كلماتي) بسيطة وجملي قصيرة.					
13	أخاطب الناس الذين أتحدّث معهم بأسمائهم فأقول:"أنا أتفق معك يا محمّد" بدلا من القول"أنا أتفق معك".					

14	أراجع نفسي لأتأكد من أنني فهمت ما يحاول الآخرون إيصاله لي.					
15	إذا ما قدم لي شخص اعتذاره على خطأ ما فانني أتقبل اعتذاره بسهولة.					
16	أراعي أن تكون نبرات صوتي ملائمة لموضوع الحديث.					
17	أبدي رأيي وتعليقاتي على ما يقوله الآخرون حتى لو لم يطلبوا مني ذلك.					
18	أستطيع أن أفهم وجهات نظر الآخرين بسهولة.					
19	إذا صدر مني خطأ تجاه شخص ما فإنني أعتذر منه بكل صدر رحب.					
20	أدرك الإيماءات التي يستخدمها الناس أثناء حديثهم معي.					
21	أحاول إنهاء المناقشات التي لاتهمني بسرعة.					
22	أنتظر المتحدث حتى ينهي كلامه قبل أن أكوّن حكما على ما يقوله.					
23	أشجع المتحدث على إكمال حديثه باستخدام تعابير مثل: "أكمل"، "حقا!!!"، "نعم"، "أفهمك"،"أهه".					
24	عندما أكون في مقابلة رسمية فإنني أنتقي العبارات الأولى بعناية لأتمكن من جذب اهتمام المستمعين.					
25	أنهي حديثي في المقابلات الرسمية بجمل ختامية أختارها بعناية.					
26	أتهرب من مناقشة المواضيع الحساسة.					
27	لدي القدرة على مواجهة شخص آذى مشاعري.					

28	أشعر بأن الناس الذين أتحدث معهم يعتقدون بأنني لا أستطيع فهمهم بشكل جيد.					
29	عندما أوجه انتقادا لشخص ما فإنني أشير الى سلوكاته وأفعاله وليس إليه بشكل شخصي ، كأن أقول:"أنا أختلف معك في الطريقة التي تحدّث بها الآخرين " بدلا من القول "أنت متحدّث سيئ".					
30	لدي القدرة على حل مشاكلي مع الآخرين دون أن أفقد السيطرة على عواطفي.					
31	أفضّل عدم اقناع الشخص الذي أحدثه بشيء يصعب تصديقه ، حتى ولو كان صحيحا.					
32	أتحدث ببطء بعض الشيء وأتوقف لاعطاء الآخرين الفرصة للتحدث.					



ملحق(د)

مقياس ايزنك للعلاقات الاجتماعية

الرقم	الفقرة	نعم	لا
1	**هل تحتاج الى أصدقاء يفهمونك لكي تشعر بالارتياح والابتهاج؟**		
2	هل حدث أن شعرت بالتعاسة دون سبب كاف لذلك؟		
3	هل تشعر بالخجل فجأة عندما تريد التحدث الى شخص غريب جذاب؟		
4	هل تفضل المطالعة على التحدث مع الآخرين بصفة عامة؟		
5	هل يسهل جرح مشاعرك نوعا ما؟		
6	هل ترغب في الخروج كثيرا من المنزل؟		
7	**هل تراودك أحيانا أفكار وخواطر لا ترغب أن يعرفها الآخرون؟**		
8	هل تفضل أن يكون لديك عدد قليل من الأصدقاء شريطة أن يكونوا من المقربين؟		
9	هل تستغرق في أحلام اليقظة؟		
10	هل تجيب الناس بالصراخ عندما يصرخون في وجهك؟		
11	هل يضايقك الشعور بالذنب في كثير من الأحيان؟		
12	**هل يمكنك أن تترك نفسك على سجيتها وتتمتع كثيرا في حفل مرح؟**		
13	هل يعتقد الآخرون أنك حيوي ونشيط؟		
14	هل يغلب عليك الهدوء عندما تكون مع الآخرين؟		
15	هل تلازمك الأفكار لدرجة لا تستطيع معها النوم؟		
16	إذا كنت تريد معرفة شيء ما، فهل تفضل معرفته من خلال اللجوء الى كتاب بدلا من اللجوء الى شخص آخر تحدثه عنه؟		
17	هل تكره أن تكون في مجموعة ينكّت فيها الواحد على الآخر؟		

18	هل يمتاز أسلوب حركتك بالبطء وعدم السرعة؟		
19	هل تنتابك كوابيس وأحلام مزعجة كثيرا؟		
20	هل ترغب بالتحدث مع الناس الى درجة أنك لا تضيع فرصة الحديث الى أي شخص غريب؟		
21	هل تشعر بتعاسة شديدة إن لم ترى كثيرا من الناس في معظم الأحيان؟		
22	هل هناك أشخاص ممن تعرفهم لا تحبهم على نحو قاطع؟		
23	هل يؤلمك الآخرون بسهولة لدى اكتشافهم الخطأ فيك أو في عملك؟		
24	هل يصعب عليك فعلا أن تتمتع في حفل مرح؟		
25	هل يسهل عليك إضفاء جو من الحيوية على حفل ممل الى حد ما؟		
26	هل تحب إيقاع الآخرين في مقالب بقصد المرح؟		

ملحق(هــ)

مقياس العلاقات الاجتماعية في قائمة مينسوتا متعددة الأوجه

الرقم	الفقرة ي-	نعم	لا
1	أشعر أن علاقاتي الاجتماعية مستقرة.		
2	أشعر بالحرج عندما ألتقي بأناس لأول مرة.		
3	أشعر بالارتياح عندما أكون مع الناس.		
4	أجد صعوبة كبيرة في التكلم أمام مجموعة من الناس.		
5	لقد حدث أن كنت مسؤولا عن وضع خطط أو توجيه أعمال أناس آخرين.		
6	أفضل أن تقتصر حياتي الاجتماعية على أفراد أسرتي.		
7	أشعر بالحرج بسبب خبرتي القليلة بالمواقف الاجتماعية.		
8	أشعر بارتباك عندما ألتقي بغرباء.		
9	أمقت المسائل الاجتماعية ومتطلباتها.		
10	أحيانا أعرف الإجابة على سؤال ما لكنني أمتنع عن الإجابة بسبب خوفي من الكلام أمام الطلاب.		
11	أجد صعوبة في عمل أفضل ما لدي اذا كان هنالك من يراقبني.		
12	أحب أن أكون البادئ بالخطوة الأولى في تكوين الأصدقاء.		
13	أتردد في أن أتطوع للتسميع أو الإلقاء في الشعبة.		
14	أجد صعوبة في البدء بالحديث مع شخص تعرفت عليه للتو.		
15	أنا **لا** أكترث بالناس.		
16	أتمنى لو لم أكن خجولا لهذه الدرجة.		
17	أجد متعة في اقناع الآخرين أن يعملوا أشياء معينة.		
18	أفضل المشاركة في النشاطات التي يمكن أن توصلني الى صداقة عدد كبير من الناس.		
19	أجد صعوبة كبيرة في التفكير بتعليق مناسب لإبدائه في مناقشة جماعية.		
20	أشعر أنه عليّ تكوين علاقات اجتماعية كثيرة حتى أكون سعيدا.		
21	أشعر بالارتياح عندما أكون مع من هم أكبر مني سنا.		

22	أجد صعوبة في بدء الحديث مع شخص غريب.		
23	تتحكم عادات الناس الذين يحيطون بي بسلوكاتي بدرجة كبيرة.		
24	انهزم في الجدل بسهولة.		
25	عندي استعداد للتخلي عن أمر رغبت فيه إذا رأى الآخرون أنه لا يستحق الاهتمام.		
26	أقضي معظم وقتي في النشاطات الاجتماعية.		
27	أشعر بالضيق و الحساسية مع معظم الناس.		
28	أحب أن أختلط اجتماعيا مع الناس.		
29	أشارك بسهولة في الأحاديث الاجتماعية العادية.		
30	أجد متعة في تسلية الناس.		
31	أنا نوعا ما خجول في علاقاتي مع الناس.		
32	أتجنب الناس ما أمكنني ذلك.		
33	عندما أكون في مجتمع من الناس أحاول عدم الظهور.		
34	في الحفلات الاجتماعية يكون لي دور فعال في برامج التسلية.		
35	أتضايق من النشاطات الاجتماعية.		
36	أشعر بالحرج عندما أضطر للاستئذان بالانصراف عن مجموعة من الناس.		
37	أتردد في الدخول الى مكان ما بمفردي عندما يكون فيه مجموعة من الناس منهمكين في الحديث مع بعضهم البعض.		
38	أجد صعوبة في توجيه السؤال المناسب في الوقت المناسب.		
39	أضطرب عندما يوجه لي المدرس سؤالا بشكل غير متوقع.		
40	لا يهمني أن يجعل مني الآخرون أضحوكة لهم.		



ملحق(و)

الصفحة النفسية لتفسير أداء الذكور على مجالات مقياس مهارات الاتصال



الاسم:............. العمر:.................... التاريخ:...................

مستوى الأداء	t	الاستماع	PR	التحدث	PR	الفهم	PR	ادارة العواطف	PR	t
متميز	85									85
	83									83
	81	40	99.99							81
				45	99.99					
	79									79
		39	99.95	44	99.97					
	77									77
						30	99.99			
	75	38	99.9	43	99.9					75
								43	99.99	
	73			42	99.8					73
		37	99.6			29	99.10			
	71			41	99.6			42	99.60	71
مرتفع		36	99.3							
	69			40	98.6	28	98.00	41	98.90	69
	67	35	98					40	97.50	67
				39	96.8	27	95.50			
	65									65
فوق المتوسط		34	94.7	38	94.4			39	95.60	
	63									63
		33	90	37	90.6	26	91.20	38	92.10	
	61									61
				36	86.2			37	86.40	
	59	32	83			25	85.00			59
				35	79.4			36	79.50	
	57									57
		31	76.3			24	76.50	35	72.90	
	55			34	72.4					55
متوسط	53	30	68.3	33	94.9			34	63.10	53
						23	63.30			
	51	29	56.5	32	56.3			33	54.00	51
	49			31	47.3	22	50.70			49
		28	44.9					32	45.90	
	47			30	38.6					47
						21	37.70	31	37.70	
	45	27	33.8							45
تحت المتوسط				29	30.8			30	32.10	
	43									43
		26	24.3	28	23.9	20	25.90	29	23.00	
	41									41
		25	18.4	27	17.5			28	17.30	
	39					19	17.40			39
				26	13.1					
	37	24	12.7					27	11.80	37
						18	10.60			
	35			25	9			26	8.70	35
منخفض		23	8							
	33			24	6.3			25	5.80	33
						17	5.70			
	31	22	4.7	23	4.4					31
								24	4.30	
متدني	29					16	3.10			29
		21	2.8	22	3.1			23	2.80	
	27									27
		20	1.8	21	2	15	1.70	22	1.80	
	25									25
				20	1					
	23	19	0.9					21	0.90	23
				19	0.5	14	0.70			
	21							20	0.70	21
		18	0.55	18	0.3					
	19					13	0.30	19	0.60	19
		17	0.2	17	0.2					
	17							18	0.50	17
						12	0.20			
	15									15
								17	0.40	
	13									13
						11	0.16	16	0.30	
	11									11
								15	0.20	
	9					10	0.13			9
								14	0.15	
	7									7
						9	0.10	13	0.10	
	5									5

t : العلامة التائية

PR: الرتبة المئينية



ملحق(ز)

الصفحة النفسية لتفسير أداء الإناث على مجالات مقياس مهارات الاتصال

الاسم:............. العمر:.................... التاريخ:...................

مستوى الأداء	t
متميز	85, 83, 81, 79, 77, 75, 73, 71
مرتفع	69, 67, 65
فوق المتوسط	63, 61, 59, 57, 55
متوسط	53, 51, 49, 47, 45
تحت المتوسط	43, 41, 39, 37, 35
منخفض	33, 31
متدني	29, 27, 25, 23, 21, 19, 17, 15, 13, 11, 9, 7, 5

ادارة العواطف	PR
45	99.99
44	99.9
43	99.4
42	99.2
41	98.7
40	97.7
39	96.6
38	93.4
37	89.9
36	84.5
35	79
34	70.9
33	63.5
32	54.8
31	44.4
30	35.2
	27.3
	19.5
	15.3
	10.8
	7.2
	4.2
	2
	1.4
	0.9
	0.8
	0.4
	0.2
	0.1

الفهم	PR
30	99.99
29	99.10
28	98.00
	95.50
	91.20
	85.00
	76.50
	63.30
	50.70
	37.70
	25.90
	17.40
	10.60
	5.70
	3.10
	1.70
	0.70
	0.30
	0.20
	0.16
	0.13
	0.10

التحدث	PR
45	99.99
44	99.97
43	99.9
42	99.8
41	99.6
40	98.6
39	96.8
38	94.4
37	90.6
36	86.2
35	79.4
	72.4
	94.9
	56.3
	47.3
	38.6
	30.8
	23.9
	17.5
	13.1
	9
	6.3
	4.4
	3.1
	2
	1
	0.5
	0.3
	0.2

لاستماع	PR
40	99.99
39	99.8
38	99.7
37	99.5
36	98.9
35	97.8
34	96
33	91.7
32	86.7
31	80.4
30	71.6
29	60.2
28	50
	38.8
	27.2
	19.4
	12.7
	8.7
	5.7
	3.1
	2.2
	1.4
	1.1
	0.7
	0.5
	0.2
	0.1

t : العلامة التائية

PR: الرتبة المئينية



السيرة الذاتية

الاسم: روضة سليمان احمد الحميدات

الكلية: العلوم التربوية

التخصص: القياس والتقويم

الهاتف النقال: 0777988842

البريد الالكتروني: hbaise@yahoo.com